**Информация о характере обращений граждан, поступивших в администрацию Новоселицкого муниципального округа Ставропольского края и работе с ними за 1 квартал 2023 года.**

Рассмотрение обращений, поступающих в администрацию Новоселицкого муниципального округа Ставропольского края осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Для предоставления обращений в Новоселицком округе разработано несколько способов, а именно:

- «телефон доверия» Главы Новоселицкого муниципального округа;

- прямая линия Главы Новоселицкого муниципального округа (обращения, поступившие в ходе проведения прямой линии);

- электронная почта (адреса: novosel.admin@mail.ru, priyemnaya21@mail.ru);

- письменные обращения;

- устные обращения (личный прием граждан Главой Новоселицкого муниципального округа и заместителями Главы администрации Новоселицкого муниципального округа).

**Количество поступивших обращений**

         За 1 квартал 2023 года в администрацию Новоселицкого муниципального округа поступило 59 обращений. В сравнении с аналогичным периодом 2022 года (поступило 31 обращение) на 28 обращения больше.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2023 год  1 кв. | 2022 год  1 кв. | +/- |
| Количество обращений из них: | 59 | 31 | +28 |
| Телефон доверия | 2 | 2 | 0 |
| Личные приемы граждан Главой Новоселицкого муниципального округа и заместителями Главы | 12 | 3 | +9 |
| Письменные обращения граждан | 21 | 8 | +12 |
| Электронные обращения граждан | 24 | 17 | +7 |

**Работа с устными обращениями**

           В соответствии с еженедельным графиком, в течение 1 квартала 2023 года на личном приеме граждан Главой Новоселицкого муниципального округа и заместителями Главы было проведено 12 встреч, что на 9 больше, чем в 2022 году. Наиболее частые темы обращений – вопросы водоснабжения, вопросы благоустройства, необходимости улучшение жилищных условий. По всем обращениям были даны поручения и получены разъяснения, при необходимости о результатах заявители были проинформированы письменно.

График личных приемов граждан Главы Новоселицкого муниципального округа и его заместителей, размещен на официальном сайте администрации округа. Прием граждан должностными лицами администрации муниципального округа осуществляется на личных приемах, а также на организованных собраниях граждан в селах округа, что позволяет жителям обсудить интересующие их вопросы на месте.

         В 1 квартале 2023 года на «телефон доверия» Главы Новоселицкого муниципального округа поступило 2 звонка граждан, что соответствует аналогичному периоду 2022 года, по каждому даны разъяснения, рекомендации. Телефонные обращения касаются вопросов улучшения жилищных условий, оказания социальной помощи. При приеме обращений, гражданам оказывается консультативная помощь, что помогает решить отдельные вопросы в устной форме, без письменного обращения.

**Работа с письменными и электронными обращениями**

За 1 квартал 2023 года в адрес Главы Новоселицкого муниципального округа поступило 21 письменное обращение (что на 12 обращений больше 1 квартала 2022 года) и 24 электронных обращения (что на 7 обращений больше аналогичного периода 2022 года). Поступившие обращения рассмотрены и направлены на исполнение в структурные подразделения администрации района и территориальные отделы Новоселицкого округа. Основная часть обращений рассматривается с выездом на место. Специалисты Новоселицкого муниципального округа, которым поручается рассмотрение обращения, обеспечивают всестороннее и своевременное, рассмотрение обращения, в случае необходимости связываются с заявителем для уточнения каких либо сведений, необходимых в решении поставленных вопросов.

**Тематика обращений**

В результате классификации вопросов, содержащихся в обращениях, были выделены наиболее многочисленные тематические группы:

*Обеспечение граждан жильем –* *3* обращения.

*Ремонт дорог -* 2 обращения

*Транспортное обслуживание населения* – *2* обращения.

*Жилищно-коммунальное хозяйство* - *4* обращения.

*Земельные правоотношения –3* обращения.

*Безнадзорный выпас скота –* 8обращений.

*Благоустройства территории –* *13* обращения.

*Социальное обеспечение* – *12* обращений.

*Вывоз мусора* – 5 обращений

*Ремонт учреждений округа -* 3 обращения

*Обращения участников СВО и членов их семей -*4 обращения

  В результате рассмотрения обращений, поступивших в адрес администрации Новоселицкого округа:

23 обращения решено положительно, по 7 обращениям оформлены обоснованные отказы, по 26 обращениям в адрес заявителей направлены ответы разъяснительного характера, 3 обращения перенаправлены по компетенции.

По территориальной принадлежности обращения от жителей округа делятся:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| муниципальное образование | количество поступивших обращений 2023 год  1 квартал | количество поступивших обращений  2022 год  1 квартал | Отклонение +/- |
| с.Новоселицкое | 20 | 10 | +10 |
| с.Долиновка | 1 | 1 | 0 |
| с.Журавское | 18 | 4 | +14 |
| с.Китаевка | 4 | 4 | 0 |
| пос.Новый Маяк | 2 | 2 | 0 |
| с.Падинское | 1 | 0 | +1 |
| с. Чернолесское | 4 | 8 | -4 |
| пос. Щелкан | 4 | 2 | +2 |
| иные | 5 | 0 | +5 |
|  | 59 | 31 | +28 |

За 1 квартал 2023 года представителем Губернатора Ставропольского края С.Р. Пустоселовым было проведено 3 выездных приема в селах Новоселицком, Журавском и поселке Шелкан, в ходе которых было проведено 9 личных приемов граждан. Информация о сроках проведения приемов представителем Губернатора размещается на официальном сайте администрации Новоселицкого муниципального округа.

Отдельно хочется рассмотреть еще одну тему обращений граждан.

**Обращения участников СВО и членов их семей.**

В рамках исполнения подпункта «б» пункта 4 Перечня поручений Президента РФ по вопросам оказания поддержки гражданам Российской Федерации, призванным на военную службу по мобилизации, и членам их семей от 13 октября 2022 года № ПР-1978, администрацией Новоселицкого муниципального округа Ставропольского края ведется активная работа.

Участники специальной военной операции и члены их семей регулярно обращаются к Главе округа со своими бытовыми проблемами, бывают на личных приемах. За 1 квартал 2023 года Главой проведено - 2 личных приема. Озвученные вопросы касались оказания медицинской помощи супруге мобилизованного и выдача разрешения лесхозом на сбор валежника отцу мобилизованного. Вопросы решены безотлагательно в телефонном режиме. Посетителям даны устные разъяснения.

В ходе исполнения Плана мероприятий Правительства Ставропольского края по реализации основных положений Послания Президента Российской Федерации В.В.Путина Федеральному собранию Российской Федерации в 2023 году, ежеквартально информация по обращениям участников специальной военной операции представляется в Экспертно-аналитическое управление Правительства Ставропольского края.

**Совершенствование работы с обращениями граждан**

Повышенное внимание в администрации Новоселицкого муниципального округа уделяется соблюдению сроков рассмотрения обращений граждан в соответствии с требованиями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации**»,** усилением требований к исполнителям и ответственности всех должностных лиц за соблюдением сроков рассмотрения обращений и подготовки ответов.