**Информация**

**о характере обращений граждан, поступивших в администрацию Новоселицкого муниципального округа Ставропольского края за 1 полугодие 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 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 полугодие 2023 года в администрацию Новоселицкого муниципального округа поступило 112 обращений. В сравнении с аналогичным периодом 2022 года (поступило 85 обращений) на 27 обращения больше.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2023  1 полугодие | 2022  1 полугодие | +/- |
| Количество обращений из них: | 112 | 85 | +27 |
| Телефон доверия | 6 | 10 | -4 |
| Личные приемы граждан Главой Новоселицкого муниципального округа и заместителями Главы | 31 | 24 | +7 |
| Письменные обращения граждан | 32 | 21 | +11 |
| Электронные обращения граждан | 43 | 30 | +13 |

**Работа с устными обращениями**

          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 населенных пунктах округа, что позволяет жителям обсудить интересующие их вопросы на месте.

В соответствии с еженедельным графиком, в течение 1 полугодия 2023 года на личных приемах граждан Главой Новоселицкого муниципального округа и заместителями Главы была проведена 31 встреча, что на 7 больше, чем в 2022 году. Наиболее частые темы обращений – вопросы улучшение жилищных условий, благоустройства территорий, безнадзорного выпаса скота, вывоза мусора и т.д. По всем обращениям были даны поручения и получены разъяснения, при необходимости о результатах заявители были проинформированы письменно.

         В 1 полугодии 2023 года на «телефон доверия» Главы Новоселицкого муниципального округа поступило 6 звонков граждан, что на 4 меньше, чем в 1 полугодии 2022 года, по каждому даны разъяснения и рекомендации. Телефонные обращения касаются вопросов ремонта артезиана, покоса травы, асфальтирования улиц. 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 отчетный период 2023 года в адрес Главы Новоселицкого муниципального округа поступило 32 письменных обращения (что на 11 обращений больше, чем в 1 полугодии 2022 года) и 43 электронных обращения (что на 13 обращений больше аналогичного периода 2022 года). Поступившие обращения рассмотрены и направлены на исполнение в структурные подразделения администрации округа и территориальные отделы. Основная часть обращений рассматривается с выездом на место. Специалисты Новоселицкого муниципального округа, которым поручается рассмотрение обращений, обеспечивают всестороннее и своевременное, рассмотрение затронутых вопросов, в случае необходимости связываются с заявителем для уточнения сведений, необходимых в решении поставленных задач.

**Тематика обращений**

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

ЖКХ -6;

Социальное и пенсионное обеспечение населения - 20;

Обеспечение граждан жильем, переселение из ветхих и аварийных многоквартирных домов – 6:

Обращение участников СВО и членов их семей – 17;

Труд, занятость, заработная плата - 3;

Ремонт дорог, безопасность дорожного движения – 3;

Транспортное обслуживание населения – 2;

Благоустройство территории - 29;

Земельные отношения, кадастровый учет – 14;

Хозяйственная деятельность - 12.

  По территориальной принадлежности обращения от жителей округа делятся:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование | количество поступивших обращений  1 полугодие 2023 |
| с.Новоселицкое | 40 |
| с.Долиновка | 5 |
| с.Журавское | 22 |
| с.Китаевка | 8 |
| пос.Новый Маяк | 5 |
| с.Падинское | 8 |
| с. Чернолесское | 7 |
| пос. Щелкан | 5 |
| иные | 12 |
|  | 112 |

За 1 полугодие 2023 года представителем Губернатора Ставропольского края С.Р. Пустоселовым было проведено 6 выездных приемов в селах Новоселицком, Долиновка, Падинском, Журавском и поселках Щелкан и Новый Маяк, в ходе которых было проведено 18 личных приемов граждан. Информация о сроках проведения приемов представителем Губернатора размещается на официальном сайте администрации Новоселицкого муниципального округа.

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

44 обращения решено положительно, по 16 обращениям оформлены обоснованные отказы, по 46 обращениям в адрес заявителей направлены ответы разъяснительного характера, 6 обращений перенаправлены по компетенции.

За 1 полугодие 2023 года также в администрацию округа поступали 3 сообщения посредством платформы обратной связи (ПОС). Все они рассмотрены в установленные сроки.

Через автоматизированную систему управления в социальных сетях «Инцидент Менеджмент» за анализируемый период зафиксировано 97 сообщений. Основными вопросами являются проблемы ремонта дорог округа, мусора (свалки), уличного освещения.

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 полугодие 2023 года Главой Новоселицкого муниципального округа проведено - 17 личных приемов. Основными темами обращений было материально техническое обеспечение участников СВО ( приобретение маскировочных сетей и т.д.), также озвучены вопросы предоставления льгот по коммунальным услугам семье участника СВО и постановки семьи участника СВО на учет в качестве нуждающейся в жилье по программе «Молодая семья», оказания медицинской помощи супруге мобилизованного и выдача разрешения лесхозом на сбор валежника отцу мобилизованного и т.д. Вопросы решены безотлагательно в телефонном режиме, давались поручения исполнителям.

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 при подготовки ответов, которые должны готовиться очень тщательно, а принимаемые решения должны опираться на законодательство Российской Федерации.