**Информация**

**о характере обращений граждан, поступивших в администрацию Новоселицкого муниципального округа Ставропольского края за 9 месяцев 2023 года**

        За 9 месяцев 2023 года на имя Главы Новоселицкого муниципального округа и заместителей главы администрации Новоселицкого муниципального округа поступило 162 обращения. Это на 3,8 % больше, чем за аналогичный период 2022 года (поступило 156 обращений).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование | 2023 9 месяцев | 2022 9 месяцев | +/- |
| Количество обращений из них: | 162 | 156 | +6 |
| Телефон доверия | 11 | 16 | -5 |
| Личные приемы граждан Главой Новоселицкого муниципального округа и заместителями Главы | 54 | 48 | +6 |
| Письменные обращения граждан  | 39 | 41 | -2 |
| Электронные обращения граждан | 58 | 51 | +7 |

Главе Новоселицкого муниципального округа и его заместителям было адресовано 100 или (61,73%) обращений граждан, 62 обращения или (38,27%) – поступило из различных краевых органов власти, в основном от Губернатора Ставропольского края. На контроль краевыми ведомствами было поставлено 19 обращений.

Наибольшее количество обращений было направлено гражданами в форме электронного документа - 58. Почтовых отправлений поступило в 1,5 раза меньше - 39. На «Телефон доверия Главы Новоселицкого муниципального округа обратилось 7 граждан, на Телефон доверия Губернатора Ставропольского края» 4.

Среди территориальных отделов Новоселицкого округа по количеству обращений граждан лидируют село Новоселицкое - 37,65% из общего объема поступивших обращений или (61), село Журавское 17,90% или (29). В диапазоне от 5,6% до 7,41% соответственно в селах Китаевском (12), Чернолесском (11), в поселке Новый Маяк (10), селе Падинском (9) обращений. Реже остальных обращались жители села Долиновка (6) и поселка Щелкан (5), что соответствует 3,70% и 3,09%.

От граждан, проживающих в других округах региона, либо авторы обращений не указали свое место жительства в отчетный период 2023 года, поступило 11,73% или 19 обращений.

Статистические данные в разрезе территориальных отделов округа представлены в таблицах.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  | количество поступивших обращений  | количество поступивших обращений  | отклонение | отклонение |
| 9 месяцев 2022 | 9 месяцев 2023 | (сумма) | (%) |
| с.Новоселицкое | 63 | 61 | -2 | 96,83 |
| с.Долиновка | 15 | 6 | -9 | 40,00 |
| с.Журавское | 18 | 29 | 11 | 161,11 |
| с.Китаевка | 15 | 12 | -3 | 80,00 |
| пос.Новый Маяк | 7 | 10 | 3 | 142,86 |
| с.Падинское | 5 | 9 | 4 | 180,00 |
| с. Чернолесское | 26 | 11 | -15 | 42,31 |
| пос. Щелкан | 2 | 5 | 3 | 250,00 |
| иные | 5 | 19 | 14 | 380,00 |
|   | 156 | 162 | 6 | 103,85 |

По социально-демографическому составу среди заявителей преобладают неработающие граждане, пенсионеры. Большая доля обращений принадлежит льготным категориям граждан.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематические группы обращений граждан | Количество обращений | Разница (сумма) | Разница (%) |
| 9 месяцев 2022 года | 9 месяцев 2023 года |
| Благоустройство | 28 | 31 | 3 | 10,71 |
| Социальное и пенсионное обеспечение населения | 38 | 19 | -19 | -50,00 |
| Здравоохранение | 2 | 3 | 1 | 50,00 |
| Ремонт дорог, безопасность дорожного движения | 24 | 5 | -19 | -79,17 |
| Обеспечение жильем, переселение из ветхих и аварийных многоквартирных домов | 11 | 10 | -1 | -9,09 |
| Хозяйственная деятельность | 10 | 13 | 3 | 30,00 |
| Жилищно коммунальное хозяйство | 1 | 4 | 3 | В 3 раза |
| Образование | 11 | 14 | 3 | 27,27 |
| Транспортное обслуживание населения | 1 | 4 | 3 | В 3 раза |
| Земельные отношения, кадастровый учет | 7 | 12 | 5 | 71,43 |
| Труд, занятость, заработная плата | 13 | 5 | -8 | -61,54 |
| Водоснабжение | 10 | 6 | -4 | -40,00 |
| Обращения участников СВО и членов их семей | 0 | 36 | 36 |   |

Анализ показал, что в тематике обращений преобладают вопросы благоустройства территорий округа. По сравнению с показателями 2022 года их количество увеличилось на 10,71 % (с 28 до 31 обращения).  Основными являются вопросы обустройства тротуарных дорожек, установки уличного освещения, в летнее время обкоса дорожек и детских площадок. Регулярно   злободневными является проблемы нарушения правил содержания животных на личных подворьях и их выпаса вне отведенных мест.

 Количество обращений по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты населения снизилось на 50 % по сравнению с показателями аналогичного периода прошлого года (с 38 до 19) . Остаются актуальными обращения по вопросам выплаты пенсионного обеспечения пожилым людям, индексации пенсий, предоставления помощи семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации**,** вопросы оказания содействия в получении социальных выплат.

  За 9 месяцев 2023 года вопросы сферы здравоохранения затронули 3 заявителя, что на 50 % больше, чем в 2022 году (2 обращения). Заявители обращали внимание на необходимость проведения реконструкции ФАПА, оказания медицинской помощи пенсионеру и послеоперационной реабилитации ребенка – инвалида.

В отчетном периоде вопросы сферы образования затрагивают авторы 14 обращений. Это на 27,27 % больше, чем за аналогичный период 2022 года (11). Граждан интересуют вопросы транспортной доставки школьников в учебное заведение, необходимости проведения ремонта здания детского сада. Так же поступила жалоба на задержку выплат за коммунальные услуги и классное руководство.

 По вопросам обеспечения жильем и улучшения жилищных условий в администрацию Новоселицкого округа обратилось на 9,09% меньше заявителей чем за этот период прошлого года (в 2022 году - 11, в 2023 году -10). Обращения касаются поддержки молодых семей, ремонта крыши, находящейся в аварийном состоянии. Граждан интересовал порядок постановки на жилищный учет, снятия с учета и в целом улучшения жилищных условий.

Анализ обращений показал, что вопросы жилищно-коммунального хозяйства**,** по сравнению с показателями 2022 года выросли в 3 раза (с 1 до 3). Так, возросло количество просьб об оказании содействия в предоставлении рассрочки по оплате коммунальных услуг. Также граждане поднимали вопросы подключения жилых домов к инженерным сетям.

За 9 месяцев 2023 года на 40 % или (с 10 до 6 обращений) снизилось количество жалоб на неудовлетворительное водоснабжение. Обращения касались перебоев в поставках населению воды и отключения потребителей от подачи воды без предупреждения, дополнительно граждане поднимали вопросы ремонта систем водоснабжения.

Вопросы землепользования затронуты в 12 обращениях, поступивших в администрацию округа, это на 71,43 % больше соответствующих показателей прошлого года (7 обращений ). В основном граждане обращаются по вопросам определения границ земельного участка, просят помочь в разрешении межевых и иных земельных споров, а также в предоставлении земельных участков для различных целей.

Темы труда и занятости поднимают авторы 5 обращений, что на 61,54 % меньше, чем аналогичном периоде 2022 года (13 обращений). Так в анализируемом периоде поступили заявления об оказании помощи в трудоустройстве, а также обращения по поводу урегулирования трудовых споров, соблюдения трудового законодательства.

 В связи с проведением специальной военной операции (далее - СВО) в округе появилась такая тематическая группа обращений, как обращения от участников СВО и членов их семей. За 9 месяцев 2023 года от этой категории заявителей поступило 36 вопросов. Участники специальной военной операции и члены их семей регулярно обращаются к Главе округа со своими бытовыми и социальными проблемами, просьбами об оказания гуманитарной помощи в зону проведения СВО.

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, администрацией Новоселицкого муниципального округа информация по обращениям участников специальной военной операции ежеквартально представляется в Управление по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края.

Поступившие в администрацию округа обращения рассматриваются в структурных подразделениях и отделах, передаются на рассмотрение в территориальные отделы Новоселицкого округа, а также в учреждения и организации в соответствии с полномочиями.

Исполнение всех обращений граждан было поставлено на контроль. По итогам их рассмотрения получены ответы. В результате рассмотрения 67 обращений решены положительно или приняты определенные меры по их решению в перспективе, 85 обращений носят рекомендательный или разъяснительный характер, 7 обращений перенаправлены по компетенции, 3 обращения находились в работе.

Представителем Губернатора Ставропольского края С.Р. Пустоселовым за отчетный период текущего года было проведено 9 выездных приемов в селах Новоселицкого округа, в ходе которых был осуществлен 21 личный прием граждан. Информация о сроках проведения приемов представителем Губернатора размещается на официальном сайте и социальных сетях администрации Новоселицкого муниципального округа.

За 9 месяцев 2023 года также в администрацию округа поступали 6 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 150 сообщений. Основными вопросами являются проблемы ремонта дорог округа, благоустройства территорий, доступности общественного транспорта, вопросы ЖКХ, образования.