

Аналитическая записка
о работе с обращениями граждан в Администрации
Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики
за 1 полугодие 2025 года

Работа с обращениями граждан в Администрации Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики (далее – Администрация) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями).

Отделом по работе с обращениями граждан Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики (далее – Отдел) проведен анализ обращений за 1 полугодие 2025 года.

В Администрацию Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики (далее – Администрация) за отчетный период поступило 409 обращений, что в 1,5 раза больше чем в аналогичном периоде прошлого года (272).

Одной из наиболее эффективных форм взаимодействия руководителей Администрации с населением является проведение личных приемов граждан, которые проводятся в соответствии с графиком, утвержденным Постановлением Администрации Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики от 26.12.2024 № 865 (с изменениями).

За отчетный период согласно графику проведено 119 личных приемов граждан руководителями Администрации Шахтерского муниципального округа, в ходе которых поступило 166 обращений (41 % от общего количества) от 342 граждан (24 обращения – коллективные), задано 197 вопросов.

Больше всего обращений к руководителям Администрации поступило от жителей Ждановки – 69, в ходе личных приемов в городе Кировское рассмотрено 56 обращений, в городе Шахтерске – 41 обращение.

В отчетном периоде в Администрации зарегистрировано 243 письменных обращения (59% от их общего количества).

По источнику поступления письменные обращения граждан в Администрации распределились следующим образом:

- из вышестоящих органов власти – 101;
- из Министерств и ведомств ДНР – 47;
- лично от заявителя – 70;
- электронные обращения – 14;
- из территориальных органов прокуратуры – 6;
- прочие – 5.

В отчетном периоде поступило 57 коллективных обращений (на 12 больше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года), всего обратились 1027 человек. Увеличилось количество повторных обращений (8). Причиной коллективных и повторных обращений, как правило, является невозможность решения вопросов в связи с отсутствием финансирования,

планирование выполнения работ на последующие годы, некоторые вопросы требуют урегулирования на законодательном уровне и принятия комплексных мер для их решения.

От пенсионеров в отчетном периоде поступило 56 обращений, от льготных категорий граждан – 14.

Проведенный анализ обращений граждан, поступивших в Администрацию, позволяет выделить наиболее острые проблемы и вопросы, интересующие население муниципального округа. Всего в обращениях было поднято 469 вопросов, в том числе:

- коммунального хозяйства и эксплуатации жилого фонда – 286 (61,0 %);
- социальной защиты населения – 53 вопроса (11,3 %);
- судебных и правоохранительных органов – 22 вопроса (4,7 %);
- образование – 7 вопросов (1,5 %);
- прочие – 101 вопрос (21,5 %).

Высокие показатели количества обращений по вопросам ремонта жилого фонда, обеспечения электро-, водоснабжения и водоотведения, и ремонта дорожного покрытия обусловлены отсутствием капитальных ремонтов многоквартирных домов и их ветхостью, значительной изношенностью электрических, водопроводных и водоотводящих сетей, отсутствием достаточных средств для своевременного ремонта у балансодержателя.

В Администрации Шахтерского муниципального округа в текущем периоде взято на контроль 239 обращений, из них:

- даны разъяснения на 210 обращений;
- решено положительно 18 обращений;
- в стадии рассмотрения находятся 11 обращений.

21 обращение направлено в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

В Администрации большое внимание уделяется не только своевременному рассмотрению обращений граждан, но и качеству подготовки ответов на них. Все поступившие обращения граждан своевременно и всесторонне рассматриваются, по результатам рассмотрения на обращения граждан готовятся объективные ответы по существу заданных вопросов.

Ежедневно специалистами отдела по работе с обращениями граждан проводится консультационный прием, в ходе которого гражданам даются разъяснения, а, в случае необходимости, пояснения со ссылкой на действующие нормы законодательства и варианты урегулирования тех или иных вопросов, что помогает решить некоторые проблемные вопросы без письменного обращения. За 1 полугодие принято более 500 человек.

С целью содействия в оперативном решении проблемных вопросов, предоставления информации справочно-консультационного характера в Администрации функционирует «горячая линия», на которую за 1 полугодие 2025 года поступил 531 звонок. Большинство вопросов касались жилищно-

коммунального хозяйства, предоставления справочной информации, социальной поддержки жителей освобожденных территорий.

В целях повышения качества взаимодействия с гражданами осуществляется работа сотрудников на Платформе обратной связи (ПОС). С начала года с использованием портала госуслуг через ПОС поступило 74 обращения.

Продолжается работа в системе «Инцидент Менеджмент» по оперативной подготовке ответов на негативные оценки, публикации и комментарии граждан в социальных сетях. За отчетный период отработано 979 инцидентов (Шахтерск – 563, Кировское – 366, Ждановка – 50).

На «Прямую линию Президента» через систему обработки сообщений и обращений граждан «ОНФ. Помощь» поступило 248 сообщений.

Количество обращений, поступивших через вышеперечисленные системы, значительно увеличивается, что говорит о применении гражданами комфортных и удобных форм взаимодействия с органами власти.

В Общественной приемной Всероссийской политической партии «Единая Россия» в 1 полугодии 2025 года в муниципальном округе было проведено 143 приема, в том числе главой муниципального образования Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики – 26; представителями министерств и ведомств Донецкой Народной Республики – 4; депутатами Народного Совета Донецкой Народной Республики – 46 и депутатами Шахтерского муниципального совета – 67.

На официальном сайте Администрации в «ленте новостей» регулярно размещаются информации о проведении личных приемов, аналитические информации по работе с обращениями граждан и другая актуальная информация.