

**Аналитическая записка  
о работе с обращениями граждан в Администрации  
Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики  
за 2024 год**

В Администрацию Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики (далее – Администрация) за 2024 год поступило 762 обращения.

Одной из форм работы Администрации является организация личных приемов граждан руководителями. Активное взаимодействие руководителей Администрации с жителями является одним из приоритетных направлений их работы.

В ходе личных приемов граждан руководителями Администрации поступило 422 обращения, что составляет 55,4 % от их общего количества.

За отчетный период согласно графику проведено 179 личных приемов граждан руководителями Администрации, в ходе которых поступило 424 обращения (55,6 % от их общего количества) от 693 граждан (60 обращений – коллективные), задано 507 вопросов.

За отчетный период в Администрации зарегистрировано 338 письменных обращений (44,4 % от общего количества).

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

- из вышестоящих органов власти – 134 (39,4 %);
- из Министерств и ведомств ДНР – 40 (11,8 %);
- из Прокуратуры Шахтерского района ДНР – 6 (1,8 %);
- лично от заявителя – 94 (27,6 %);
- электронные обращения – 38 (11,2 %);
- через ГУП ДНР «Почта Донбасса» – 8 (2,4 %);
- прочие – 18 (5,3 %).

За 2024 год поступило 102 коллективных обращения, всего обратилось 2112 человек.

По месту жительства заявителей обращения распределились следующим образом: г. Ждановка – 236; г. Шахтерск – 194; г. Кировское – 152; сел и поселков Шахтерского муниципального округа – 85; прочие – 95.

Проведенный анализ обращений граждан, поступивших в Администрацию, позволяет выделить наиболее острые проблемы и вопросы, интересующие население муниципального округа. Всего в обращениях поднято 883 вопроса, в том числе:

- коммунального хозяйства и эксплуатации жилого фонда – 566 вопросов (64,1 %);
- социальной защиты населения – 76 вопросов (8,6 %);
- судебных и правоохранительных органов – 27 вопросов (3,1 %);
- образования – 14 вопросов (1,6 %);
- транспорта и связи – 13 вопросов (1,5 %);
- восстановление разрушенного жилья, предоставление жилья – 11 вопросов (1,2 %);

- прочие – 176 вопросов (19,9 %).

Основные вопросы сферы жилищно-коммунального хозяйства касались:

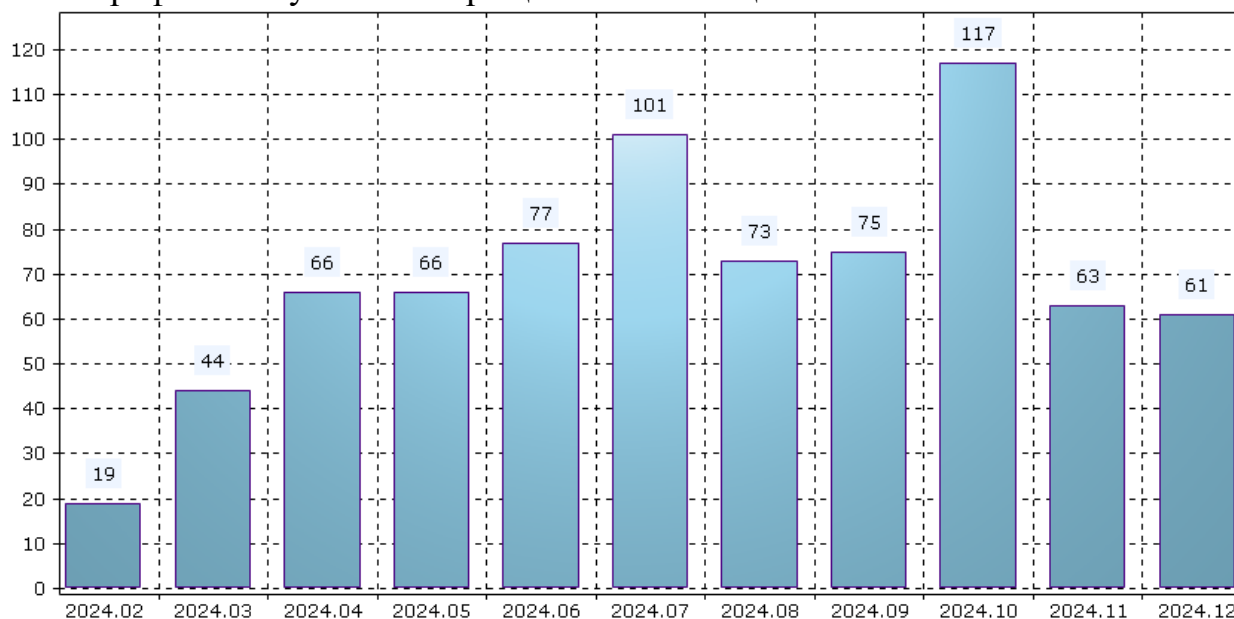
- ремонта и эксплуатации домов – 171;
- благоустройства и санитарного состояния территории – 138;
- водоснабжения – 78;
- электроснабжения – 33;
- теплоснабжения – 28;
- ремонта дорог – 19.

В Администрации в текущем периоде взято на контроль 306 обращений, из них:

- даны разъяснения на 235 обращений;
- решены положительно 53 обращения;
- на исполнении находятся 18 обращений.

55 обращений были направлены в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

График поступления обращений по месяцам:



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.

Традиционно сложившейся спецификой работы с устными обращениями является консультационный прием граждан специалистами Отдела. В ходе проведения консультаций гражданам давались разъяснения, а, в случае необходимости, пояснения со ссылкой на действующие нормы законодательства и варианты урегулирования тех или иных вопросов. В течение 2024 года принято более 1400 человек. Респондентам были даны

консультации по различной тематике вопросов.

С целью содействия в оперативном решении проблемных вопросов, предоставления информации справочно-консультационного характера в Администрации функционирует «горячая линия». На «горячую линию» за 2024 год поступило 1406 звонков. Большинство вопросов граждан касались жилищно-коммунального хозяйства, социальных и пенсионных выплат, социальной поддержки жителей освобожденных территорий, предоставления справочной информации и др.

В целях повышения качества взаимодействия с гражданами осуществляется работа сотрудников на Платформе обратной связи (ПОС). За прошедший год с использованием портала госуслуг через ПОС поступило 43 сообщения. Основные вопросы, которые ставят в своих обращениях граждане – ремонт и содержание многоквартирных домов, вывоз мусора, ремонт дорог, водоснабжение.

Организована работа в системе «Инцидент Менеджмент» по оперативной подготовке ответов на негативные оценки, публикации и комментарии граждан в соцсетях. За отчетный период отработано 2067 инцидентов (Шахтерск – 882, Кировское – 1110, Ждановка – 75).