

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

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

В Администрацию Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики (далее – Администрация) за 1 квартал 2025 года поступило 241 обращение.

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.

За отчетный период согласно графику проведено 57 личных приемов граждан руководителями Администрации Шахтерского муниципального округа, в ходе которых поступило 81 обращение (34 % от их общего количества) от 120 граждан (10 обращений – коллективные), задано 100 вопросов.

В ходе личных приемов граждан руководителями Администрации поступило 81 обращение, что составляет 34 % от их общего количества. На личных приемах в городе Кировское поступило 26 обращений, в городе Ждановка – 33 обращения.

В отчетном периоде в Администрации зарегистрировано 160 письменных обращений (66% от их общего количества).

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

- из вышестоящих органов власти – 69;
- из Министерств и ведомств ДНР – 42;
- лично от заявителя – 28;
- электронные обращения – 13;
- из территориальных органов прокуратуры – 4;
- прочие – 4.

В 1 квартале 2025 года поступило 27 коллективных обращений, всего обратилось 532 человека.

От пенсионеров в отчетном периоде поступило 25 обращений.

По месту жительства заявителей обращения распределились следующим образом: г. Шахтерск – 64; г. Ждановка – 50; г. Кировское – 43; сел и поселков Шахтерского муниципального округа – 24; населенных пунктов, входящих в состав территории Артемовского муниципального округа – 41; прочие – 19.

Проведенный анализ обращений граждан, поступивших в Администрацию, позволяет выделить наиболее острые проблемы и вопросы,

интересующие население муниципального округа. Всего в обращениях было поднято 286 вопросов, в том числе:

- коммунального хозяйства и эксплуатации жилого фонда – 173 вопроса (60,5 %);
- социальной защиты населения – 33 вопроса (11,6 %);
- судебных и правоохранительных органов – 16 вопросов (5,6 %);
- образование – 6 вопросов (2,1 %);
- прочие – 58 вопросов (20,2 %).

Необходимо отметить, что на территории муниципального округа приоритетными остаются вопросы содержания жилого фонда; благоустройства территории; водоснабжения; электроснабжения; получения социальных выплат; оказания всесторонней помощи жителям освобожденных территорий.

В Администрации в текущем периоде взято на контроль 153 обращения, из них:

- даны разъяснения на 102 обращения;
- решено положительно 6 обращений;
- в стадии рассмотрения находятся 45 обращений.

13 обращений были направлены 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.

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. За 3 месяца принято около 300 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». Ежедневно по телефонам обращаются десятки граждан со своими проблемами. Ни одно обращение не остается без ответа.

На «горячую линию» за 1 квартал 2025 года поступил 241 звонок. Большинство вопросов граждан, поступившие на «горячую линию», касались жилищно-коммунального хозяйства, предоставления справочной информации, социальной поддержки жителей освобожденных территорий и др.

Мониторинг сообщений в социальных медиа, требующих реагирования, осуществляется через специализированную систему

«Инцидент Менеджмент». За 1 квартал 2025 года отработано 532 инцидента (Шахтерск – 304, Кировское – 214, Ждановка – 14).

На Платформу обратной связи поступило 26 сообщений, на «Прямую линию Президента» через систему обработки сообщений и обращений граждан «ОНФ. Помощь» поступило 230 сообщений. На все инциденты и сообщения были подготовлены ответы в соответствии с предъявляемыми требованиями и критериями к качеству ответов, с соблюдением регламентированных сроков.

В Общественной приемной Всероссийской политической партии «Единая Россия» в 1 квартале 2025 года в муниципальном округе было проведено 76 приемов, в том числе главой муниципального образования Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики – 13; представителями министерств и ведомств Донецкой Народной Республики – 1; депутатами Народного Совета Донецкой Народной Республики – 22 и депутатами Шахтерского муниципального совета – 40.

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.