

Аналитическая записка
о работе с обращениями граждан в Администрации
Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики
за 9 месяцев 2024 года

Отделом по работе с обращениями граждан Администрации Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики (далее – Отдел) проведен анализ обращений за 9 месяцев 2024 года.

В Администрацию Шахтерского муниципального округа Донецкой Народной Республики (далее – Администрация) за 9 месяцев 2024 года поступило 521 обращение.

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 326 обращений, что составляет 62,6 % от их общего количества.

За отчетный период согласно графику проведено 128 личных приемов граждан руководителями Администрации, в ходе которых поступило 326 обращений от 582 граждан (55 обращений – коллективные), задано 400 вопросов.

За отчетный период в Администрации зарегистрировано 195 письменных обращений (37,4 % от общего количества).

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

- из вышестоящих органов власти – 65 (33,3 %);
- из Министерств и ведомств ДНР – 24 (12,3 %);
- из Прокуратуры Шахтерского района ДНР – 4 (2,1 %);
- лично от заявителя – 72 (36,9 %);
- электронные обращения – 24 (12,3 %);
- через ГУП ДНР «Почта Донбасса» – 4 (2,1 %);
- прочие – 2 (1,0 %).

За 9 месяцев 2024 года поступило 81 коллективное обращение, всего обратилось 1335 человек.

По месту жительства заявителей обращения распределились следующим образом:

- г. Ждановка – 167;
- г. Шахтерск – 126;
- г. Кировское – 120;
- сел и поселков Шахтерского муниципального округа – 52;
- прочие – 56.

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

интересующие население муниципального округа. Всего в обращениях поднято 617 вопросов, в том числе:

- коммунального хозяйства и эксплуатации жилого фонда – 409 вопросов (66,3 %);
- социальной защиты населения – 47 вопросов (7,6 %);
- судебных и правоохранительных органов – 22 вопроса (3,6 %);
- восстановление разрушенного жилья, предоставление жилья – 10 вопросов (1,6 %);
- прочие – 129 вопросов (20,9 %).

Основные вопросы сферы жилищно-коммунального хозяйства касались:

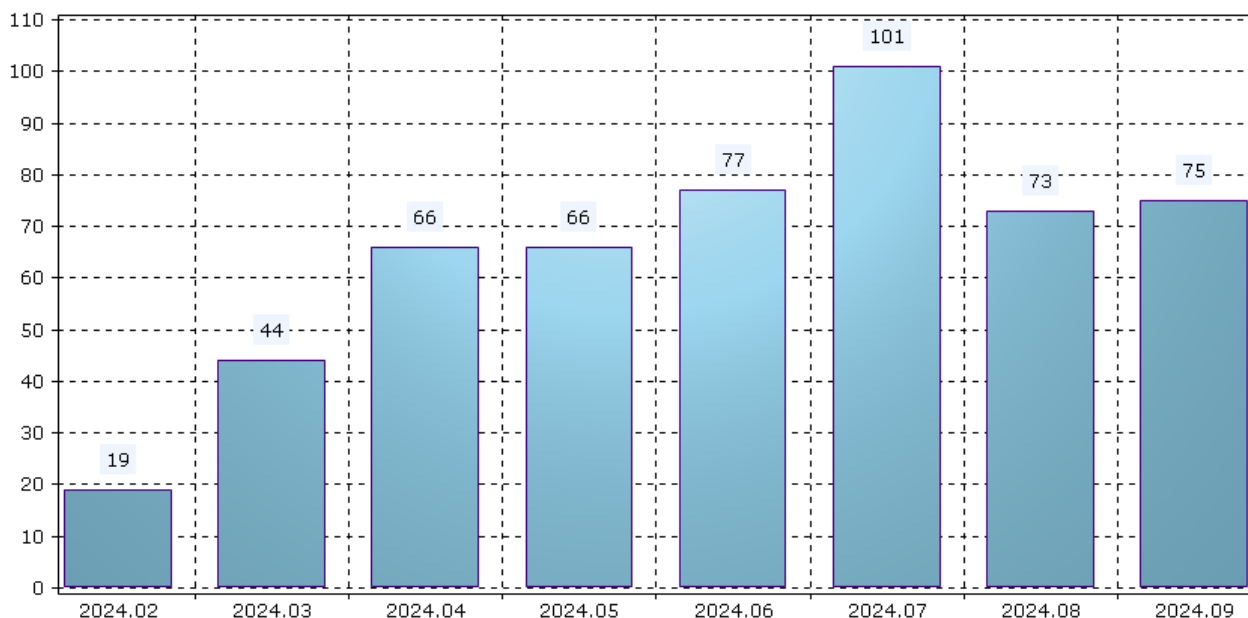
- ремонта и эксплуатации домов – 129;
- благоустройства и санитарного состояния территории – 107;
- водоснабжения – 41;
- электроснабжения – 26;
- ремонта дорог – 18.

В Администрации в текущем периоде взято на контроль 197 обращений, из них:

- даны разъяснения на 149 обращений;
- решены положительно 32 обращения;
- на исполнении находятся 16 обращений.

18 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. За 9 месяцев 2024 года принято более 1000 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 9 месяцев 2024 года поступило 1237 звонков. Большинство вопросов граждан, поступившие на «горячую линию», касались жилищно-коммунального хозяйства, социальной поддержки жителей освобожденных территорий, социальных и пенсионных выплат, предоставления справочной информации и др.

Мониторинг сообщений в социальных медиа, требующих реагирования, осуществляется через специализированную систему «Инцидент Менеджмент». За отчетный период отработано 1536 инцидентов (Шахтерск – 635, Кировское – 847, Ждановка – 54).

На Платформу обратной связи поступило 31 обращение (21 отработано, 10 – на исполнении), на «Прямую линию Президента» через систему обработки сообщений и обращений граждан «ОНФ. Помощь» поступило 365 сообщений (292 отработано, 73 – на исполнении). На все инциденты и сообщения подготовлены ответы в соответствии с предъявляемыми требованиями и критериями к качеству ответов, с соблюдением регламентированных сроков.