

ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ЗА 2024 ГОД

По итогам работы 2024 года в Администрацию Тельмановского муниципального округа Донецкой Народной Республики поступило 123 обращений граждан, в которых поднято 134 вопроса. В 2024 году наблюдается увеличение количества поступивших вопросов на 5,68% в обращениях граждан в сравнении с аналогичным периодом 2023 года.

Значительная часть обращений граждан в Администрацию Тельмановского муниципального округа Донецкой Народной Республики относилась к вопросам жилищно-коммунального хозяйства – 40,91 % от общего количества поднятых вопросов. Актуальными для граждан были вопросы коммунального хозяйства, социальное обеспечение населения, вопросы землепользования и транспортное сообщение. Количество обращений, поступивших за 2024 год через органы власти высшего уровня в Администрацию Тельмановского муниципального округа Донецкой Народной Республики – 57, в которых затронуто вопросов 71.

По итогам рассмотрения вопросов по состоянию на 30.12.2024:

решено	- 41 (57,75%)
разъяснено	- 30 (42,25%)

Кроме того, в администрации Тельмановского муниципального округа Донецкой Народной Республики проводилась работа на платформе Центра управления регионами (ЦУР) с обращениями из соцсетей. Большую часть сообщений ЦУР собирали с помощью автоматизированных систем, таких как «Инцидент Менеджмент». Программа отслеживала всё, что жители округа писали в соцсетях на страницах. И если замечала ключевые слова, то передавала их в ЦУР. Там этот поток жалоб сортировали по 11 тематическим блокам: медицина, образование, ЖКХ, соцзащита, транспорт, экология, строительство, госуслуги, СМИ, безопасность и национальные проекты. А после передавали для решения в профильные ведомства. Таким образом, в течение 2024 года поступило 268 обращения, которые в своих сообщениях затрагивали в основном вопросы жилищно-коммунального характера.

Проводилась работа на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Платформа обратной связи) в целях повышения качества взаимодействия граждан с органами местного самоуправления, государственными органами и получения объективной информации об актуальных проблемах, волнующих граждан, принятия необходимых мер для их решения. Так, в течение 12 месяцев 2024 года поступило 4 обращения по вопросам спортивной площадки и засыпки песком на детские площадки.

В течение 2024 года, согласно графику, проводились личные приёмы граждан руководителями и должностными лицами Администрации Тельмановского муниципального округа. Во время проведения главой муниципального образования и заместителями главы Администрации поступило 13 обращений, по вопросам землепользования, закрытия пункта приема молока, помещения под аренду, оплаты за стационарный телефон по льготе, ремонта крыши и открытия бизнеса.

По итогам проведения прямой линии Президента Российской Федерации В.В. Путина 2023 года проводилась работа на платформе по вопросам заданными гражданами в прямом эфире с соответствующими поручениями по решению проблем уполномоченным лицам. Так, на прямую линию Президента Российской Федерации В.В. Путина по состоянию на 30.12.2024:

поступило	- 22 вопроса, из них:
выполнено	- 13
закрыто	- 9 вопрос.

Вопросы касались жилищно-коммунальных услуг, социальных выплат, начисление и перерасчет пенсионных выплат, транспортное сообщение и ремонт дороги.

С целью укрепления связи с общественностью и снятия социальной напряженности в течение 2024 года руководителями Администрации Тельмановского муниципального округа Донецкой Народной Республики проводились встречи с населением на подведомственной территории, на которые приглашались жители округа для решения возникших у них проблем. На встречах население администрации Тельмановского муниципального округа информировалось об основных аспектах жизнедеятельности города. В течение 2024 года было организовано и проведено 318 встреч с населением и трудовыми коллективами округа, во время которых жители получили ответы на интересующие их вопросы. Значительная часть вопросов относилась к вопросам жилищно-коммунального хозяйства.

Работа по рассмотрению обращений граждан в Администрации Тельмановского муниципального округа Донецкой Народной Республики ведётся в соответствии с действующим законодательством.