

ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ЗА 9 МЕСЯЦЕВ 2024 ГОДА

В течение 9 месяцев 2024 года в Администрацию Тельмановского муниципального округа Донецкой Народной Республики поступило 86 обращений граждан, в которых поднято 94 вопроса. За 9 месяцев 2024 года 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 – 40,93% от общего количества поднятых вопросов. Актуальными для граждан были вопросы коммунального хозяйства, социальное обеспечение населения, вопросы землепользования и транспортное сообщение.

По итогам рассмотрения вопросов по состоянию на 30.09.2024:

решено по сути - 47 (50%)
разъяснено - 47 (50%)

Количество обращений, поступивших в течение 9 месяцев 2024 года через органы власти высшего уровня в Администрацию Тельмановского муниципального округа Донецкой Народной Республики – 39, в которых затронуто 50 вопросов. Основная часть обращений относилась к вопросам жилищно - коммунального хозяйства, социального обеспечения, вопросы землепользования и транспортного сообщения.

По итогам рассмотрения вопросов по состоянию на 30.09.2024:

решено - 31 (61,70%)
разъяснено - 19 (38,30%)

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 города 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 9 месяцев 2024 года поступило 220 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 9 месяцев 2024 года поступило 3 обращения по вопросам спортивной площадки и засыпки песком на детские площадки.

В течение 9 месяцев 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 11 обращений, по вопросам землепользования, пункта приема молока, помещения под аренду, оплаты за стационарный телефон по льготе и ремонта крыши.

С целью укрепления связи с общественностью и снятия социальной напряженности в течение 9 месяцев 2024 года руководителями Администрации Тельмановского муниципального округа Донецкой Народной Республики проводились встречи с населением на подведомственной территории, на которые приглашались жители города для решения возникших у них проблем. На встречах население администрации Тельмановского

муниципального округа информировалось об основных аспектах жизнедеятельности города. В течение 9 месяцев 2024 года было организовано и проведено 252 встречи 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.