

ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ЗА I ПОЛУГОДИЕ 2024 ГОДА

В течение I полугодия 2024 года в Администрацию Тельмановского муниципального округа Донецкой Народной Республики поступило 51 обращение граждан в которых было поднято 59 вопросов. В I полугодии 2024 года наблюдается увеличение количества поступивших обращений на 11,76% (вопросов на 3,51%) в сравнении с аналогичным периодом I полугодия 2023 года.

Значительная часть обращений граждан относилась к вопросам жилищно-коммунального хозяйства – 41,18% от общего количества поднятых вопросов. Актуальными для граждан были вопросы коммунальное хозяйство, социальное обеспечение населения, вопросы землепользования и транспортное сообщение.

По итогам рассмотрения вопросов по состоянию на 30.06.2024:

решено	- 31 (52,54%)
разъяснено	- 28 (47,46%)

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 I полугодия 2024 года поступило 104 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 I полугодия 2024 года поступило обращение по вопросу детской площадки.

На протяжении I полугодия 2024 года в Администрацию Тельмановского муниципального округа Донецкой Народной Республики поступило 20 обращений граждан из вышестоящих органов власти (39,22% от общего количества поступивших обращений), в которых затронуты 31 вопроса (52,54% от общего количества поступивших вопросов).

По сравнению с аналогичным периодом I полугодия 2023 года количество обращений увеличилось на 13,6%.

По результатам рассмотрения 31 вопросов:

решено	- 20 (64,52%)
разъяснено	- 11 (35,48%)

В течение I полугодия 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 5 обращений, по вопросам землепользования, закрытия пункта приема молока, помещения под аренду, оплаты за стационарный телефон по льготе.

С целью укрепления связи с общественностью и снятия социальной напряженности в течение I полугодия 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 округа. В течение I полугодия 2024 года было организовано и проведено 168 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.