**ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА**

**О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН ЗА I КВАРТАЛ 2025 ГОДА**

В течение I квартала 2025 года в Администрацию Тельмановского муниципального округа Донецкой Народной Республики поступило 36 обращений граждан. В своих обращениях гражданами было поднято 39 вопросов. В I квартале 2025 года наблюдается увеличение количества поступивших обращений на 44 % (вопросов на 34 %) в сравнении с аналогичным периодом I квартала 2024 года. Количество обратившихся возросло из-за присоединения Кураховского муниципального округа к Тельмановскому муниципальному округу. Значительная часть обращений граждан относилась к вопросам жилищно-коммунального хозяйства – 23 %, оформление документов - 15,3 % от общего количества поднятых вопросов. Актуальными для граждан так же были вопросы ремонта дорог, памятников, аренда помещений, оказание помощи в ремонте жилого фонда, транспортное сообщение и уличное освещение.

По итогам рассмотрения вопросов по состоянию на 31.03.2025:

решено по сути - 7 ( 18 %)

разъяснено - 32 (82 %)

Количество обращений, поступивших в I квартале 2025 года через органы власти высшего уровня в Администрацию Тельмановского муниципального округа Донецкой Народной Республики – 23 (63,8%), в которых затронуто 32 вопроса.

Основные вопросы, поднимаемые жителями в обращениях высшего уровня: коммунальное хозяйство, социальная защита, восстановление дорог, газификация, транспортное сообщение и вопросы землепользования, восстановление и ремонт жилья.

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 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 сообщения жителей муниципального округа в социальных сетях на официальных страницах Администрации Тельмановского муниципального округа Донецкой Народной Республики. Сообщения разделены на тематические блоки (11): медицина, образование, ЖКХ, соцзащита, транспорт, экология, строительство, госуслуги, СМИ, безопасность и национальные проекты. Таким образом, в течение I квартала 2025 года поступило 51 обращение, от граждан, которые в своих сообщениях затрагивали вопросы жилищно-коммунального характера, социальная защита населения, транспортное сообщение и связь.

С целью укрепления связи с общественностью и снятия социальной напряженности в течение I квартала 2025 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 с населением Тельмановского муниципального округа информировалось об основных аспектах жизнедеятельности округа. В течение I квартала 2025 года было организовано и проведено 63 встречи с населением и трудовыми коллективами округа, во время которых жители получили ответы на интересующиеся их вопросы. Значительная часть вопросов относилась к вопросам жилищно-коммунального хозяйства, транспортное сообщение, связь и теплоснабжение, восстановление памятников воинам Великой Отечественной войны.

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

Начальник отдела контроля и обращений граждан

Администрации Тельмановского муниципального округа М.Н. Белоглазова