

**Данные мониторинга поступления обращений граждан  
в администрацию городского округа Енакиево  
за 2024 год**

<b>строки</b>	<b>Показатели для анализа</b>	<b>2024</b>	<b>2023</b>	<b>Отклонение</b>
1.	<b>Всего обращений</b>	<b>2127</b>	<b>2297</b>	<b>-170</b>
1.1.	в т.ч. коллективных	116	138	-22
1.2.	в т.ч. повторных	58	73	-15
1.3.	в т.ч. дублетных	-	6	-6
1.4.	Взято на контроль	1662	1740	-78
1.5.	В стадии рассмотрения	47	163	-116
2.	<b>Непосредственно к администрации города</b>	<b>1535</b>	<b>1835</b>	<b>-300</b>
2.1	из вышестоящих органов	592	462	+130
3.	<b>Устные обращения:</b>	<b>857</b>	1090	-233
	личные приемы	300	271	+29
	выездные приемы, встречи граждан, совместный прием	491	658	-167
	«Прямая линия»	65	132	-67
	телефон доверия	1	29	-28
4.	<b>Письменные обращения:</b>	<b>1270</b>	1207	+63
	почтой, через вышестоящие органы,	616	490	+126
	через уполномоченное лицо	426	480	-54
	передано лично			
	СМИ	204	227	-23
	от других органов, учреждений, организаций	24	10	+14

За отчетный период поступило **58** повторных обращений по следующим вопросам:

- ликвидация порыва водовода;
- ликвидация засора внешней канализационной сети у дома заявителя;
- неудовлетворительное энергоснабжение квартиры заявителя;
- транспортное сообщение и бездействие должностных лиц;
- ремонт коммуникаций системы канализации;
- снос аварийных деревьев;
- отсыпка шлаком территории у подъезда для проезда КО машины;
- несогласие с размером заработной платы;
- неудовлетворительное отопление в квартире;
- законность повышения тарифа на городском транспортном маршруте;
- ремонт дороги в селе Новоселовка;
- ремонт кровли дома не находящегося на балансе МУП;
- восстановление разрушенного жилья в результате боевых действий;
- принятие мер к соседу, проживающему без регистрации;
- неудовлетворительное водоснабжение;
- ликвидация аварийной ситуации по ул. Шмидта, 18;
- несогласие с ограничением доступа к официальной группе в средствах массовой информации и принятие мер к администратору сайта;
- законность постройки соседом гаража, душа, туалета на меже;

ремонт путепровода.  
 получение статуса «вынужденного переселенца» и продлении договора проживания в муниципальном жилье;  
 ремонт кровли и межпанельного шва;  
 восстановление права на проживание и пользование квартирой;  
 водоснабжение;  
 работа автобусного маршрута «Енакиево-Углегорск»;  
 правомерность проведения строительных работ соседом заявителя;  
 восстановление права на проживание и пользование квартирой;  
 ремонт многоквартирного дома;  
 обрезка ветвей;  
 пенсионные выплаты;  
 перерегистрация места жительства с адреса РФ на адрес ДНР, восстановление прав на проживание и использование квартиры;  
 присвоение адресов объектам строительства, для введения объекта в эксплуатацию.

С учетом коллективных обращений в администрацию города обратилось **3949** чел.  
 От льготных категорий граждан поступило **200** обращений, в т.ч.:

Участник войны – **3**  
 Дети войны – **16**  
 Инвалиды войны – **5**  
 Приравненные к инвалидам войны – **1**  
 Участник боевых действий – **8**  
 Ветеран труда – **22**  
 Инвалиды – **108** (1 гр. - 19; 2 гр. - 48; 3 гр. - 41)  
 Дети инвалиды – **1**  
 Одинокaя мать – **13**  
 Мать героиня – **4**  
 Многодетная семья – **13**  
 Участник ликвидации последствий аварии на Чернобыльской АЭС – **4**  
 Герой ДНР – **2**

Всего в обращениях граждан было затронуто **2591** вопросов, из них:

Код	Вопросы	Кол-во	%
010	Промышленная политика	3	0,1
020	Аграрная политика и земельные вопросы	43	1,7
030	Транспорт, связь	163	6,3
040	Экономическая, ценовая политика	25	1,0
050	Финансовая, налоговая политика	3	0,1
060	Социальная защита (гум. помощь, соц. выплаты, пенсии, о выделении материальной помощи)	92	3,6
070	Труд и зарплата	27	1,0
080	Охрана здоровья	46	1,8
090	Коммунальное хозяйство	1460	56,3
100	Жилищная политика	550	21,2
110	Экология и природные ресурсы	9	0,3
120	Обеспечение законности, правопорядка	30	1,2
130	Семья, молодежь, физкультура и спорт	13	0,5

140	Культура и туризм	20	0,8
150	Образование, научная деятельность, интеллектуальная собственность	38	1,5
160	Информационная политика	4	0,1
170	Деятельностью объединений граждан, религия.	1	0,04
190	Деятельность центральных органов исполнительной власти	1	0,04
200	Деятельность местных органов власти	18	0,7
210	Деятельность органов местного самоуправления	23	0,9
220	Обороноспособность, суверенитет, межгосударственные и международные отношения (об оформлении пропусков)	1	0,04
230	Государственное строительство	2	0,08
240	Прочие вопросы (запись на прием, возврат долга, благодарность и т.д.)	19	0,7

По итогам рассмотрения обращений граждан, решено положительно **638** обращений **38 %** от общего количества контрольных обращений, или **39,5%** от общего количества рассмотренных контрольных обращений. По состоянию на 01.01.2025 в стадии рассмотрения находятся **47** обращений. Даны разъяснения по **1442** обращениям.

Руководителями администрации городского округа Енакиево была организована и проведена **21** «Прямая линия», на которые обратились **65** жителей города.

Руководителями администрации городского округа Енакиево проведено 168 встреч с населением на подведомственной территории на которых зарегистрировано 406 обращений граждан. Всего с учетом территориальных органов и управления по обеспечению деятельности территориями на административной территории городского округа Енакиево было проведено 383 встречи с населением, на которых приняли участие 2393 жителя, зарегистрировано 773 вопроса, из которых 162 были взяты на контроль.

За 2024 год на официальных информационных ресурсах администрации городского округа Енакиево Донецкой Народной Республики для информирования населения были опубликованы графики приема граждан руководством администрации городского округа Енакиево, даты проведения «Прямых линий», информации о результатах проведения личных приемов, встреч с гражданами, а также итогов проведения «Прямых линий» в количестве **92** информации.

Также за 2024 года были рассмотрены и предоставлены ответы на 3272 инцидента, поступивших в специализированную систему «ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ» и 198 обращений, поступивших через платформу обратной связи (ПОС).