

**Данные мониторинга поступления обращений граждан
в администрацию городского округа Енакиево за I квартал 2025 года**

строки	Показатели для анализа	2025	2024	Отклонение
1.	Всего обращений	533	456	77
1.1.	в т.ч. коллективных	27	28	1
1.2.	в т.ч. повторных	10	20	10
1.3.	в т.ч. дублетных	-	-	-
1.4.	Взято на контроль	432	349	83
1.5.	В стадии рассмотрения	76	59	17
2.	Непосредственно к администрации города	389	338	51
2.1	из вышестоящих органов	144	118	26
3.	Устные обращения:	194	195	-1
	личные приемы	23	61	-38
	выездные приемы, встречи граждан, совместный прием	158	110	+48
	«Прямая линия»	13	23	-10
	правовая помощь	-	-	-
	телефон доверия	-	1	-1
4.	Письменные обращения:	339	261	+78
	почтой, через вышестоящие органы, через уполномоченное лицо	149	124	+25
	передано лично	104	92	+12
	электронные обращения	82	45	+37
	от других органов, учреждений, организаций	4	-	+4

За отчетный период поступило **10** повторных обращения по следующим вопросам:

ликвидация засора внешней канализационной сети у дома заявителя;
отлов и стерилизация бродячих животных;
отсутствие водоснабжения;
накрытие крышкой канализационного колодца;
ликвидация течи канализации;
ликвидация водовода в подвальном помещении дома;
вывоз ТКО с Аллеи Славы на Красногородском кладбище;
капитальный ремонт кровли жилого дома;
вынос из квартиры электрического ввода из соседней квартиры в подъезд и опломбировка ПУ в квартире заявителя.

С учетом коллективных обращений в администрацию города обратилось **1227** чел.
От льготных категорий граждан поступило **121** обращение, в т.ч.:

Условный код	Статус	Количество
7.2	Дети войны	2
7.5	Участник боевых действий	4
7.6	Ветеран труда	4
7.7	Инвалид 1 гр.	3
7.8	Инвалид 2 гр.	30
7.9	Инвалид 3 гр.	13
7.10	Ребенок инвалид	1
7.11	Одинокая мать	2
7.13	Многодетная семья	2
7.19	Ребенок	1
7.20	Прочее	59
Всего		121

Всего в обращениях граждан было затронуто **663** вопроса, из них:

Код	Вопросы	Кол-во	%
010	Промышленная политика	1	0,2
020	Аграрная политика и земельные вопросы	6	0,9
030	Транспорт, связь	35	5,2
040	Экономическая, ценовая политика	19	2,8
060	Социальная защита (гум. помощь, соц. выплаты, пенсии, о выделении материальной помощи)	13	2
070	Труд и зарплата	4	0,6
080	Охрана здоровья	19	2,8
090	Коммунальное хозяйство	392	59,1
100	Жилищная политика	132	20
110	Экология и природные ресурсы	1	0,2
120	Обеспечение законности, правопорядка	9	1,3
130	Семья, молодежь, физкультура и спорт	1	0,2
140	Культура и туризм	1	0,2

150	Образование, научная деятельность, интеллектуальная собственность	5	0,7
160	Информационная политика	3	0,4
200	Деятельность местных органов власти	9	1,3
210	Деятельность органов местного самоуправления	9	1,4
230	Государственное строительство	1	0,2
250	Прочее	3	0,5

По итогам рассмотрения обращений граждан, решено положительно **107** обращений **25 %** от общего количества контрольных обращений, или **30 %** от общего количества рассмотренных контрольных обращений. По состоянию на 01.04.2025 в стадии рассмотрения находятся **76** обращений. Даны разъяснения по **350** обращениям.

Руководителями администрации городского округа Енакиево было проведено **4** «Прямых линий», на которые обратились 13 жителей города. Всего было запланировано - 6 «Прямых линий»: по 2 «Прямым линиям» - звонки не поступали.

Проведено **65** встреч с населением на подведомственной территории на которых зарегистрировано **119** обращений граждан.

За 2025 год на официальном веб-сайте администрации городского округа Енакиево 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 **18** информационных.

Также за отчетный период 2025 г. были рассмотрены и предоставлены ответы на **835** инцидентов, поступивших в специализированную систему «ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ» и **116** обращений, поступивших через платформу обратной связи (ПОС). Рассмотрены и предоставлены ответы на обращения граждан на «Прямую линию к Президенту РФ в количестве – **219** ед.