

**Данные мониторинга поступления обращений граждан
в администрацию города Енакиево за I квартал 2024 года**

| строки | Показатели для анализа | 2024 | 2023 | Отклонение |
|--------|---|------------|------------|------------|
| 1. | Всего обращений | 456 | 363 | +93 |
| 1.1. | в т.ч. коллективных | 28 | 12 | +16 |
| 1.2. | в т.ч. повторных | 20 | 17 | +3 |
| 1.3. | в т.ч. дублетных | - | 1 | -1 |
| 1.4. | Взято на контроль | 349 | 256 | +93 |
| 1.5. | В стадии рассмотрения | 59 | 60 | -1 |
| 2. | Непосредственно к администрации города | 338 | 289 | +49 |
| 2.1 | из вышестоящих органов | 118 | 74 | +44 |
| 3. | Устные обращения: | 195 | 189 | +6 |
| | личные приемы | 61 | 36 | +25 |
| | выездные приемы, встречи граждан, совместный прием | 110 | 119 | -9 |
| | «Прямая линия» | 23 | 30 | -7 |
| | правовая помощь | | - | |
| | телефон доверия | 1 | 4 | -3 |
| 4. | Письменные обращения: | 261 | 174 | +87 |
| | почтой, через вышестоящие органы, через уполномоченное лицо | 124 | 81 | +43 |
| | передано лично | 92 | 43 | +49 |
| | СМИ | 45 | 48 | -3 |
| | от других органов, учреждений, организаций | - | 2 | -2 |

За отчетный период поступило **20** повторных обращения по следующим вопросам:
С учетом коллективных обращений в администрацию города обратилось **1027** чел.
От льготных категорий граждан поступило **75** обращений, в т.ч.:

- от участников боевых действий – **3**
- от инвалидов 1, 2, 3 групп – **21** (1гр. - 6; 2 гр. - 9; 3 гр. - 6)
- от одиноких матерей – **1**
- от многодетных семей – **3**
- от детей войны – **10**
- от ветеранов труда – **7**
- от многодетных матерей – **4**
- от других категорий – **26**

Всего в обращениях граждан было затронуто **535** вопросов, из них:

| Код | Вопросы | Кол-во | % |
|-----|---------------------------------------|--------|------|
| 010 | Промышленная политика | 2 | 0,4 |
| 020 | Аграрная политика и земельные вопросы | 3 | 0,6 |
| 030 | Транспорт, связь | 56 | 10,4 |
| 040 | Экономическая, ценовая политика | 2 | 0,4 |
| 050 | Финансовая, налоговая политика | 1 | 0,2 |

| | | | |
|-----|---|-----|------|
| 060 | Социальная защита (гум. помощь, соц. выплаты, пенсии, о выделении материальной помощи) | 27 | 5,0 |
| 070 | Труд и зарплата | 10 | 1,8 |
| 080 | Охрана здоровья | 9 | 1,7 |
| 090 | Коммунальное хозяйство | 276 | 51,6 |
| 100 | Жилищная политика | 107 | 20,0 |
| 110 | Экология и природные ресурсы | 1 | 0,2 |
| 120 | Обеспечение законности, правопорядка | 9 | 1,7 |
| 130 | Семья, молодежь, физкультура и спорт | 1 | 0,2 |
| 140 | Культура и туризм | 7 | 1,3 |
| 150 | Образование, научная деятельность, интеллектуальная собственность | 9 | 1,7 |
| 200 | Деятельность местных органов власти | 6 | 1,1 |
| 210 | Деятельность органов местного самоуправления | 2 | 0,4 |
| 220 | Оборонеспособность, суверенитет, межгосударственные и международные отношения (об оформлении пропусков) | 1 | 0,2 |
| 240 | Прочие вопросы (запись на прием, возврат долга, благодарность и т.д.) | 6 | 1,1 |

По итогам рассмотрения обращений граждан, решено положительно **127** обращений **36 %** от общего количества контрольных обращений, или **44 %** от общего количества рассмотренных контрольных обращений. По состоянию на 01.04.2024 в стадии рассмотрения находятся **59** обращений. Даны разъяснения по **270** обращениям.

За отчетный период на территории муниципального образования городского округа Енакиеве Донецкой Народной Республики было проведено **136** выездных встреч с населением на подведомственной территории, в т.ч. руководством города Енакиеве – 41, руководством администраций города Углегорска – 14, города Юнокоммунаровска – 18, пгт Ольховатка – 16, пгт Булавинка – 11, пгт Карло-Марксово – 18, пгт Корсунь – 18.

Руководством администрации города Енакиеве было проведено **5** «Прямых линий», на которые обратились **23** жителя города, **38** выездных приемов граждан по месту их работы, на которые обратилось **24** человека.

За I квартал 2024 года в газете «Енакиевский рабочий» и на информационных ресурсах администрации города Енакиеве для информирования населения были опубликованы графики приема граждан, даты проведения «Прямых линий», информации о результатах проведения личных, выездных приемов и встреч с населением, а также итогов проведения «Прямых линий» с населением города в количестве **35** ед.

Также за 2024 год были рассмотрены и предоставлены ответы на **302** инцидента, поступивших в специализированную систему «ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ», **59** обращений, поступивших через платформу обратной связи (ПОС), а также отработаны 27 сообщений поступивших на Прямую линию Президента РФ.

Начальник отдела по работе
с обращениями граждан администрации
городского округа Енакиеве
Донецкой Народной Республики