

**Информационно-аналитический анализ по работе с обращениями граждан
администрации муниципального округа муниципальное образование
Славяносербский муниципальный округ Луганской Народной Республики
за четвертый квартал 2024 года**

Работа с обращениями граждан в администрации муниципального округа муниципальное образование Славяносербский муниципальный округ Луганской Народной Республики (далее - администрации Славяносербского муниципального округа) осуществляется в соответствии с:

- Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в администрации Славяносербского муниципального округа Луганской Народной Республики и другими нормативными правовыми актами.

Все обращения, поступившие в администрацию Славяносербского муниципального округа Луганской Народной Республики за четвертый квартал 2024 года, в устной и письменной форме, в форме электронных сообщений, индивидуальные и коллективные, зарегистрированы в установленном порядке.

1. Общие сведения об обращениях.

За отчетный период в Администрацию Славяносербского муниципального округа Луганской Народной Республики на рассмотрение поступило 106 обращений от 620 граждан, которые в своих обращениях подняли 106 вопросов.

Из них:

- 48 индивидуальных;

- 29 коллективных;

- 29 устных.

Из 29 коллективных обращений:

- даны разъяснения – 27 (93,1 %);

- на рассмотрении – 2 (6,9 %).

Вопросы в обращениях касаются сферы жилищно-коммунального хозяйства и строительства. Это вопросы спила деревьев, вопросы водоснабжения, восстановления разрушенного домостроения, ремонта дорог, перебои водоснабжения, общественного транспорта и др.;

2. Обзор обращений по территориальности проживания заявителей.

Среднерайонный показатель интенсивности обращений в администрации Славяносербского муниципального округа составляет 3,3 обращения на 1000 жителей. Общая численность населения Славяносербского муниципального округа составляет 33 255 чел.

В разрезе территорий наибольшее количество обращений поступило от жителей следующих населенных пунктов района:

№ п/п	Населенный пункт	Октябрь 2024	Ноябрь 2024	Декабрь 2024
1.	г. Зимогорье	7	4	6
2.	пгт Славяносербск	6	4	2
3.	с. Приветное	1	-	-
4.	с. Трехизбенка	1	2	3
5.	пгт Родаково	5	-	1
6.	с. Обозное	1	-	-
7.	пгт Фрунзе	2	2	-
8.	пгт Лотиково	4	2	2
9.	пгт Лозовский	1	2	3
10.	п. Металлист	2	1	1
11.	с. Смелое	1	-	5
12.	с. Лобочево	-	-	1
13.	с. Весняное	2	-	-
14.	с. Пришиб	1	1	-
15.	с. Хорошее	5	5	1
16.	с. Заречное	-	-	1
17.	с. Стукалова Балка	1	-	-
18.	с. Веселая Гора	1	1	-
19.	с. Петровеньки	4	3	1
20.	другие территории (города и районы)	4	1	2
21.	Всего обращений:	49	28	29

Таблица 1: Количество обращений граждан, поступивших в администрацию Славяносербского муниципального округа

№ п/п	Наименование района/города	IV квартал 2024 г.			IV квартал 2023г.		
		общ. кол- во	в том числе: коллективн ые (%)	в том числе: повторные (%)	общ. кол-во	в том числе: коллективные (%)	в том числе: повторные (%)
		Октябрь 2024			Октябрь 2023		
1.	г. Зимогорье	7	3 (2,83%)	2 (1,89%)	7	1(1,75)%	-
2.	пгт Родаково	5	2 (1,89%)	-	2	-	-
3.	пгт Фрунзе	2	-	-	1	-	-
	с. Приветное	1	1 (0,94%)	-	1	1(1,75)%	-
4.	пгт Славяносербск	6	1 (0,94)	-	3	-	-
5.	п. Металлист	2	-	-	1	-	-
6.	с. Веселая Гора	1	-	-		-	-
7.	с. Желтое	-	-	-	1	-	-
8.	с. Хорошее	5	1 (0,94%)	-	-	-	-

9.	пгт Лозовский	1	1 (0,94%)	-	-	-	-
10.	пгт Лотиково	4	1 (0,94%)		1	-	-
11.	с. Трехизбенка	1	-	-	5	-	-
12.	с. Весняное	2	-	-	1	-	-
13.	с. Петровеньки	4	2 (3,77%)	2 (1,89%)	-	-	-
14.	с. Смелое	1	-	-	1	-	-
15.	с. Пришиб	1	-	-	5	1(1,75)%	-
16.	с. Крымское	-	-	-	2	-	-
17.	с. Степное	-	-	-	1	-	-
18.	с. Желобок	-	-	-	1	-	-
19.	с. Кряковка	-	-	-	1	-	-
20.	с. Говоруха	-	-	-	1	-	-
21.	г. Кировск	-	-	-	1	-	-
22.	г. Луганск	-	-	-	2	2(3,51)%	-
23.	с. Сокольники	-	-	-	2	1(1,75)%	-
24.	с. Веселая Гора	1	1 (0,94%)				
25.	с. Обозное	1	1 (0,94%)				
26.	другие территории	4	-	-	16	2(3,51)%	-
27.	Всего:	49	14	4	57	8	-
		Ноябрь 2024			Ноябрь 2023		
1.	пгт Родаково	-	-	-	5	-	-
2.	пгт Славяносербск	4	-	-	5	1(2,13)%	-
3.	с. Трехизбенка	2	-	-	7	-	-
4.	г. Зимогорье	4	1 (0,94%)	-	6	2(4,26)%	-
5.	пгт Лотиково	2	-	-	-	-	-
6.	пгт Лозовский	2	1 (0,94%)	-	5	1(2,13)%	-
7.	пгт Фрунзе	2	-	-	1	-	-
8.	с. Хорошее	5	4 (3,77%)	1 (0,94%)	-	-	-
9.	с. Степовое	-	-	-	1	-	-
10.	с. Долгое	-	-	-	2	-	-
11.	с. Смелое	-	-	-	3	2(4,26)%	-
12.	п. Металлист	1	1(0,92)%	-	1	-	-
13.	с. Пришиб	1	-	-	-	-	-
14.	с. Веселая Гора	1	-	-	-	-	-
15.	с. Сокольники	-	-	-	1	-	-
16.	г. Луганск	-	-	-	1	-	-
17.	с. Шишково	-	-	-	1	-	-
18.	с. Стукалова Балка	-	-	-	1	-	-
19.	с. Петровеньки	3	-	-			
20.	с. Раёвка	-	-	-	1	-	-
21.	другие территории (города и районы)	1	-	-	6	-	-
22.	Всего:	28	7	1	47	6	-
		Декабрь 2024			Декабрь 2023		
1.	г. Зимогорье	6	3 (2,83)%	-	3	2(8,70)%	-
2.	пгт Славяносербск	2	-	-	4	-	-
3.	п. Металлист	1	-	-	2	-	-
4.	пгт Лотиково	2	-	-	4	2(8,70)%	-

5.	пгт Родаково	1	1(0,94)%	-	-	-	-
6.	пгт Лозовский	3	-	-	1	-	-
7.	с.Желтое	-	-	-	-	-	-
8.	пгт Фрунзе	-	-	-	-	-	-
9.	с. Смелое	5	2(1,89%)	-	1	-	-
10.	с. Долгое	-	-	-	-	1(4,35)%	-
11.	с. Пришиб	-	-	-	1	-	-
12.	с. Обозное	-	-	-	-	-	-
13.	с. Крымское	-	-	-	-	-	-
14.	с. Трехизбенка	3	2 (1,89%)	-	7	-	-
15.	с. Веселая Гора	-	-	-	1	1(4,35)%	-
16.	г. Луганск	-	-	-	1	-	-
17.	с. Лобочево	1	-	-	-	-	-
18.	с. Хорошее	1	-	-	-	-	-
19.	с. Заречное	1	-	-	-	-	-
20.	с. Петровеньки	1	-	-	-	-	-
21.	другие территории (города и районы)	2	-	-	3	-	-
22.	Всего:	29	8	0	23	6	-
	ИТОГО:	106	29	5	127	20	-

Количество обращений граждан, поступивших на имя Главы муниципального округа муниципальное образование Славяносербский муниципальный округ Луганской Народной Республики в отчетном периоде, уменьшилось на 21 обращение по сравнению с аналогичным периодом 2023 года.

3. Классификация обращений по социальному статусу заявителей

Количество обращений от граждан пенсионного возраста в четверном квартале 2023 составляет 107 обращений (84,25% от общего количества), в третьем квартале 2024 г. – 80 обращений (75,47 % от общего количества).

4. Классификация обращений по категориям проблемных вопросов.

Для содержательного анализа поступивших обращений используется тематическая таблица, которая позволяет систематизировать вопросы по основным темам, поднимаемым гражданами по территориям.

Таблица № 2 Тематика обращений

	Ремонт жилья, постр. после б/д	Спил деревьев	Транспорт, дор. хозяйство	Обеспечение газо- тепло-, электро- водоснабжение, водотведение	Переименование улиц	Благоустройство (освещение)	Предоставление жилья	Компенсации	Иные вопросы	ВСЕГО
с. Лобочево	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
г. Зимогорье	-	-	10	-	-	3	-	-	4	17

пгт Славяносербск	1	-	1	6	-	-	2	-	2	12
с. Смелое	3	-	2	-	-	1	-	-	-	6
пгт Родаково	2	-	-	3	-	-	-	-	1	6
пгт Фрунзе	1	-	1	-	-	-	-	1	1	4
пгт Лотиково	-	-	4	1	-	-	2	-	1	8
пгт Лозовский	-	2	-	2	-	-	2	-	-	6
с. Петровеньки	-	-	7	-	-	-	-	1	-	8
п. Metallist	2	-	-	-	-	-	-	-	2	4
с. Пришиб	1	-	-	-	-	-	-	1	-	2
с.Трехизбенка	1	-	-	1	-	-	2	-	2	6
с. Заречное	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
с. Веселая Гора	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
с. Стукалова Балка	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
с. Весняное	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2
с. Приветное	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
с. Обозное	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
с. Хорошее	2	-	2	2	4	-	-	-	1	11
другие территории (города и районы)	-	-	2	-	-	-	-	2	3	7
Всего обращений:	13	2	35	15	4	4	9	5	19	106

Таблица 3: Основные темы обращений

№ п/п	Тематика вопросов	4 квартал 2022		4 квартал 2023	
		кол-во вопросов	кол-во вопросов в % отношении	кол-во вопросов	кол-во вопросов в % отношении
	Всего вопросов:	106	-	127	-
1.	Вопросы работы транспорта	-	-	18	14,17%
2.	Газоснабжение достроений	4	3,77%	-	-
3.	Восстановление (ремонт) домостроения	13	12,26%	32	25,20%
4.	Спил и обрезка деревьев	2	1,89%	5	3,94%
5.	Вопросы водоснабжения и водоотведения	14	13,21%	5	3,94%
6.	Вопросы землепользования	-	-	2	1,57%
7.	Конфликта между соседями	1	0,94%	4	3,15%
8.	Санитарно-гигиенических норм при содержании продуктивных животных, жилого дома	-	-	1	0,79%
9.	Установка антенны «Русский мир»	-	-	5	3,94%
10.	Благоустройство	2	1,89%	-	-
11.	Разминирование	-	-	4	3,15%
13.	Оказание материальной и иной помощи	-	-	1	0,79%
16.	Предоставление жилья	7	6,6%	-	-
17.	Транспортное сообщение	22	20,75%	7	5,51%
18.	Вопросы электроэнергии	2	1,89%	5	3,94%

	(уличное освещение, восстановление)				
19.	Появление запаха сероводорода и канализационных газов в жилом доме	-	-	1	0,79%
20.	Ремонт дорог	10	9,4%	16	12,60%
21.	Предоставление информации о погибшем члене семьи участника СВО	-	-	5	3,94%
22.	Предоставление льгот	1	0,94%	-	-
23.	Компенсационные, коммунальные выплаты, справки	8	7,5%	3	2,36%
24.	Вопросы электроэнергетики	-	-	3	2,36%
25.	Вопросы, касающиеся сферы образования	-	-	1	0,79%
26.	Замена канализационной трубы в многоквартирном жилом доме	-	-	3	2,36%
27.	Переименование улиц	3	2,83%	-	-
28.	Другие	17	16,04%	6	4,72

Актуальными в четвертом квартале 2024 года были вопросы: восстановления и ремонта домостроений, благоустройства, водоснабжения и водоотведения, ремонта дорог и транспортного сообщения.

5. Ответы на обращения

Работа с обращениями граждан является одним из приоритетных направлений в деятельности администрации Славяносербского муниципального округа, постоянно ведется контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан и порядком своевременного предоставления ответов.

Ответы на обращения граждан администрацией Славяносербского муниципального округа предоставлялись без нарушения установленных законодательством сроков.

Наибольшее количество обращений граждан рассматривались в следующих структурных подразделениях администрации Славяносербского муниципального округа:

Отдел жилищно-коммунального хозяйства, транспорта и связи администрации

За отчетный период рассмотрено 49 обращений, из которых:

по 45 обращениям даны разъяснения;

на контроле остаются 4 обращения, срок рассмотрения которых не наступил.

Отдел по правовому обеспечению и противодействию коррупции администрации

За отчетный период рассмотрено и дано разъяснение по 1 обращению.

Управление опеки, попечительства и работы с молодежью и несовершеннолетними администрации

За отчетный период рассмотрено и дано разъяснение по 3 обращениям.

Отдел по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям, территориальной безопасности и восстановления администрации

За отчетный период рассмотрено и дано разъяснение по 3 обращениям.

Отдел архитектуры и градостроительства администрации

За отчетный период рассмотрено и даны разъяснения по 3 обращениям.

Управление по работе с территориями администрации

За отчетный период поступило 17 обращений, из которых:

по 16 обращениям даны разъяснения;

на контроле остаются 1 обращение, срок рассмотрения которого не наступил.

Отдел по экономическому развитию

За отчетный период рассмотрено и дано разъяснение по 1 обращению.

6. Личный прием граждан.

Личный прием граждан проводится Главой муниципального округа муниципальное образование Славяносербский муниципальный округ Луганской Народной Республики и его заместителями. Распоряжением администрации Славяносербского муниципального округа от 31.01.2024 № 4 утвержден график приема граждан руководством администрации Славяносербского муниципального округа.

На личном приеме руководством администрации Славяносербского муниципального округа было принято 29 обращений. Даны ответы и разъяснения по существу поставленных вопросов.

7. Контроль. Результаты рассмотрения обращений. Исполнительская дисциплина.

В результате рассмотрения обращений, поступивших в адрес администрации Славяносербского муниципального округа, по 106 обращениям проведена соответствующая работа. Завершено рассмотрение 101 обращения:

по 101 обращению (95,28 %) даны ответы разъяснительного характера;

в стадии рассмотрения находится 5 обращений или 4,72 % от общего количества поступивших на рассмотрение.

8. Выводы и предложения по итогам работы с обращениями за анализируемый период.

наибольший удельный вес составляют обращения, поданные заявителем лично в письменном виде;

наибольшее количество обращений поступает от граждан, имеющих категорию пенсионер;

преобладающее количество обращений направлено для рассмотрения в рамках компетенции по вопросам водоснабжения и водоотведения;

в анализируемом периоде преобладают вопросы жилищно-коммунального характера;

высокие показатели количества обращений по вопросам ремонта водоснабжения и водоотведения, и ремонта дорожного покрытия обусловлены значительной изношенностью водопроводных и водоотводящих сетей;

в результате осуществления контроля за соблюдением ответственными исполнителями установленных законодательством сроков рассмотрения обращений-нарушений за отчетный период не установлено, все обращения рассмотрены своевременно.

В целом можно отметить, что в администрации Славяносербского муниципального округа выработана система работы с обращениями граждан. Обеспечивается квалифицированное предоставление консультаций и подробных разъяснений гражданам сотрудниками администрации Славяносербского муниципального округа, в том числе посредством телефонной связи, касательно заданных вопросов, поддержание в актуальном состоянии официального сайта Славяносербского муниципального округа Луганской Народной Республики, размещение информации на страницах в социальных сетях, своевременное рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов на них, а также направление обращений на рассмотрение в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Каждое обращение рассматривается индивидуально. Во многих случаях вопросы решаются с выездом на место.

В дальнейшем будет продолжена работа, направленная на обеспечение качественного и своевременного рассмотрения обращений граждан.

Начальник отдела
документационного обеспечения
администрации



Н.А. Игнатова