

**Данные мониторинга поступления обращений граждан
в администрацию города Енакиево за 2023 год**

строки	Показатели для анализа	2023	2022	Отклонение
1.	Всего обращений	2297	1160	+1137
1.1.	в т.ч. коллективных	138	79	+59
1.2.	в т.ч. повторных	73	45	+28
1.3.	в т.ч. дублетных	6	6	-
1.4.	Взято на контроль	1740	1022	+718
1.5.	В стадии рассмотрения	163	57	+106
2.	Непосредственно к администрации города	1835	1415	+420
2.1.	из вышестоящих органов	462	245	+217
3.	Устные обращения:	1090	999	+91
	личные приемы	271	224	+47
	выездные приемы, сходы граждан, совместный прием	658	618	+40
	«Прямая линия»	132	94	+38
	правовая помощь	-	2	-2
	телефон доверия	29	61	-32
4.	Письменные обращения:	1207	661	+546
	почтой, через вышестоящие органы, через уполномоченное лицо	490	267	+223
	передано лично	480	301	+179
	СМИ	227	86	+141
	от других органов, учреждений, организаций	10	7	+3

За отчетный период поступило **73** повторных обращения.

С учетом коллективных обращений в администрацию города обратилось **4464** чел.

От льготных категорий граждан поступило **523** обращения, в т.ч.:

от участников войны – **4**

от участников боевых действий – **7**

от инвалидов 1, 2, 3 групп – **155** (1гр. - 49; 2 гр. - 60; 3 гр. - 46)

от одиноких матерей – **12**

от многодетных семей – **16**

от детей войны – **17**

от ветеранов труда – **49**

от инвалидов ВОВ – **8**

от многодетных матерей – **2**

от участника ликвидации последствий аварий – **4**

от приравненных к инвалидам войны – **2**

от ребенка инвалида – **4**

от других категорий – **243**

Всего в обращениях граждан было затронуто **2877** вопросов, из них:

Код	Вопросы	Кол-во	%
010	Промышленная политика	4	0,1
020	Аграрная политика и земельные вопросы	15	0,5
030	Транспорт, связь	161	5,6
040	Экономическая, ценовая политика	35	1,2

050	Финансовая, налоговая политика	1	0,03
060	Социальная защита (гум. помощь, соц. выплаты, пенсии, о выделении материальной помощи)	191	6,6
070	Труд и зарплата	38	1,3
080	Охрана здоровья	45	1,6
090	Коммунальное хозяйство	1484	51,6
100	Жилищная политика	630	22,0
110	Экология и природные ресурсы	7	0,2
120	Обеспечение законности, правопорядка	108	3,8
130	Семья, молодежь, физкультура и спорт	11	0,4
140	Культура и туризм	23	0,8
150	Образование, научная деятельность, интеллектуальная собственность	35	1,2
160	Информационная политика, деятельность средств массовой информации	3	0,1
170	Деятельность объединений граждан, религия и межнациональные отношения	1	0,03
180	Деятельность Народного Совета Республики, Главы Республики и Министерства ДНР	2	0,07
190	Деятельность центральных органов исполнительной власти	2	0,07
200	Деятельность местных органов власти	23	0,8
210	Деятельность органов местного самоуправления	21	0,7
220	Обороноспособность, суверенитет, межгосударственные и межнациональные отношения (об оформлении пропусков)	6	0,2
230	Государственное строительство, административно-территориальное устройство	8	0,3
250	прочие вопросы (запись на прием, возврат долга, благодарность и т.д.)	23	0,8

По итогам рассмотрения обращений граждан, решено положительно **875** обращений **50,3 %** от общего количества контрольных обращений, или **55,5 %** от общего количества рассмотренных контрольных обращений. По состоянию на 01.01.2024 в стадии рассмотрения находятся **163** обращения. Даны разъяснения по **1259** обращениям.

Руководителями администрации города Енакиево было проведено **20** «Прямых линий», на которые обратились **132** жителя города, **56** выездных приемов граждан по месту их работы, на которые обратилось **326** чел.

За 2023 год в газете «Енакиевский рабочий» и на официальном веб-сайте администрации города Енакиево для информирования населения были опубликованы графики приема граждан руководством администрации города Енакиево, даты проведения «Прямых линий», информации о результатах проведения личных, выездных приемов и сходов граждан, а также итогов проведения «Прямых линий» с населением города в количестве **181** ед.

Также за 2023г. были рассмотрены и предоставлены ответы на **661** инцидент, поступивший в специализированную систему «ИНЦИДЕНТ МЕНЕДЖМЕНТ» и **94** обращения, поступившие через платформу обратной связи (ПОС).