**Информационно-аналитический анализ по работе с обращениями граждан Администрации муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ**

 **Луганской Народной Республики**

**за I квартал 2025**

Организация учета и своевременного рассмотрения обращений граждан в Администрации **муниципального округа муниципальное образование Станично-Луганский муниципальный округ** Луганской Народной Республики (далее – Администрация Станично-Луганского муниципального округа) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «[О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации](https://bryanka.bezformata.com/word/o-poryadke-rassmotreniya-obrashenij-grazhdan-rossijskoj-federat/76972/)» (с изменениями) (далее – Закон).

**1.Общие сведения об обращениях**

За I квартал 2025 года в Администрацию Станично-Луганского муниципального округа поступило 60 обращений.

Для рассмотрения в рамках компетенции обращения были направлено:

- Министерство инфраструктуры и транспорта ЛНР - 1 обращение;

- Филиал Публично-правовой компании «Роскадастр» по ЛНР - 1 обращение;

Анализ обращений по способу поступления показывает, что наибольшее количество обращений поступило лично от заявителей.

Если классифицировать поступившие обращения по способу поступления, то за отчетный период на рассмотрение поступило 60 письменных обращений

По источнику поступления обращения граждан распределились следующим образом:

- лично от заявителя – 45 или 75,0 % от общего числа поступивших обращений;

- личный прием Главы Администрации МО – 0

- в форме электронного документа – 3 или 5 %;

- из Правительства ЛНР –12 или 20 %

За отчетный период в Администрацию Станично-Луганского муниципального округа поступало 1 повторное обращение. Основными причинами повторных обращений являются:

- неудовлетворенность полученным ответом на первичное обращение. По данной категории повторных обращений заявителю предоставлены разъяснения:

В Администрацию Станично-Луганского муниципального округа поступило обращение о предоставлении подтверждающих документов, что заявитель является сиротой и проживал в Станично-Луганском муниципальном округе с бабушкой, после смерти которой хотел бы вступить в наследство на ее дом.

Администрация Станично-Луганского муниципального округа предоставила все имеющиеся в наличии документы заявителю. После чего поступило повторное обращение о помощи вступления в наследство. На которое было дано разъяснение каким образом нужно действовать заявителю.

**2.Обзор обращений по территориальности проживания заявителей.**

**Сравнительная характеристика количественных**

**показателей обращений за**

**I квартал 2025 года с АППГ**

**Таблица 1**. Количество обращений граждан, поступивших в Администрацию, в разрезе населенных пунктов

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Населенныепункты | I квартал 2025 года | АППГ |
| общее кол-во | коллектив-ные | повторные | общее кол-во | коллектив-ные | повторные |
| 1 | пгт Станица Луганская | 21 | 2 | 1 | 15 | 4 | 1 |
| 2 | пгт Петровка | 3 |  | 0 | 9 | 0 | 0 |
| 3 | с. Артема | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 4 | с.Александровка | 0 |  | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 5 | с. Благовещенка | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 6 | с.Валуйсклое | 4 | 1 | 0 | 8 | 3 | 0 |
| 7 | с.Верхнебогдановка | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 8 | с.Старый Айдар | 1 |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | с. Герасимовка | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | с. Камышное | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 11 | с.Красная Таловка | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | с. Красный Деркул | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 13 | с.Лобачево | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 |
| 14 | с.Макарово | 3 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| 15 | п.Ольховое | 5 | 1 | 0 | 7 | 0 | 0 |
| 16 | с.Николаевка | 3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| 17 | с.Нижняя Ольховая | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 18 | с.Верхняя Ольховая | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 19 | с.Передельское | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 20 | с.Пионерское | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| 21 | с.Плотина | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 22 | с.Пшеничное | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 23 | п.Расцвет | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 24 | с.Червоный Жовтень | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 25 | с.Теплое | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 26 | сВеликочерниговка | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 27 | с. Чугинка | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 28 | с.Югановка | 3 | 1 |  | 5 | 0 | 0 |
| 29 | г.Долгопрудный РФ | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | **итого** | **60** | **8** | **1** | **73** | **9** | **1** |

Число коллективных обращений составило 8. Причинами коллективных обращений граждан являются вопросы, затрагивающие интересы большинства жителей населенного пункта и требуют принятия комплексных мер для решения вопросов.

**Результаты рассмотрения коллективных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематика коллективных обращений | Всего поступило коллективных обращений | Решено положительно | Даны разъяснения | Отказано |
| Ремонт дороги | 2 | 0 | 2 | 0 |
| Отстрел дикиих животных | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Опасность от бездомных собак | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Ограждение кладбища | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Принятие на баланс садоводческого товарищества | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Уличное освещение | 1 | 0 | 1 | 0 |
| **Всего** | **8** | **2** | **6** | **0** |

**3. Классификация обращений по социальному статусу граждан**

Проведенный анализ показывает, что в письменных обращениях граждане за редким исключением указывают свое социальное положение или категорию, к которой относятся. Так, из 60 обратившихся только 14 человек указали свой статус:

- 2 заявителя указали категорию «[Многодетная семья](https://bryanka.bezformata.com/word/mnogodetnaya-semya/16657/)»;

- 4 заявителя - «[Инвалид 1 группы](https://bryanka.bezformata.com/word/invalida-2-gruppi/42931/)»;

- 8 заявителей указали социальное положение «[Пенсионер](https://bryanka.bezformata.com/word/pensionerov/526/)»;

**4. Классификация обращений по категориям проблемных вопросов**

Для содержательного анализа поступивших обращений используется тематическая таблица, которая позволяет систематизировать вопросы по основным темам, поднимаемым гражданами. Применяемый метод обработки и анализа обращений позволяет выявить наиболее значимые проблемы в муниципальном округе и отношение к ним граждан.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименование Населенного пункта | Тематика вопросов | Анализируемыйпериод | АППГ |
| Кол-вовопросов | Кол-воВопросов в % отношении | Кол-вовопросов | Кол-воВопросов в % отношении |
| 1. | пгт Станица Луганская | Ремонт дороги | 0 | 0 | 7 | 9,5 |
| Ремонт жилищного фонда | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Спил деревьев  | 0 | 0 | 2 | 2,7 |
| Переименование улиц | 1 | 1,7 | 3 | 4,2 |
| Общественный транспорт | 0 | 0 | 2 | 2,7 |
| Уличное освещение | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Социальные вопросы | 0 | 0 | 1 | 1,3 |
| Согласование на установку газового котла | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Помощь в оформлении документов | 2 | 3,3 | 0 | 0 |
| Признание жилья непригодным для проживания | 2 | 3,3 | 0 | 0 |
| Получение копий документов | 3 | 5 | 0 | 0 |
| Конфликт в коллективе | 2 | 3,3 | 0 | 0 |
| Опасность от бездомных животных | 2 | 3,3 | 0 | 0 |
| Уличное освещение | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Увековечивание памяти ветеранов ВОВ | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Выплаты на восстановление дома | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Развитие шахматного спорта | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Очистка дренажной канавы | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Аренда помещения | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| **итого** | **21** | **35,3** | **15** | **20,3** |
| 2 | пгт Петровка | Обследование дома для использования мат. капитала | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Справки о переименовании | 0 | 0 | 2 | 2,7 |
| Незаконная рекламная конструкция | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Социальные вопросы | 0 | 0 | 2 | 2,7 |
| Общественный транспорт | 0 | 0 | 3 | 4,1 |
| Разрешение на установку газового котла | 1 | 1,7 | 2 | 2,7 |
| **итого** | **3** | **5** | **9** | **12,3** |
| 3 | с. Артема | Общественный транспорт | 0 | 0 | 1 | 1,3 |
| **итого** | **0** | **0** | **1** | **1,3** |
| 4 | с.Александровка | Ремонт дороги | 0 | 0 | 1 | 1,3 |
| **итого** | **0** | **0** | **1** | **1,3** |
| 5 | с. Благовещенка | Общественный транспорт | 1 | 1,7 | 1 | 1,3 |
| **итого** | **1** | **1,7** | **1** | **1,3** |
| 6 | с.Валуйское | Неправомерный выпас скота | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Предоставление справок | 0 | 0 | 3 | 4,1 |
| Получение копий документов | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Ремонт дороги | 1 | 1,7 | 3 | 4,1 |
| Спил деревьев | 0 | 0 | 2 | 2,7 |
| Ограждение кладбища | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| **итого** | **4** | **6,3** | **8** | **10,9** |
| 7 | с.Верхнебогдановка | Ремонт дороги | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Общественный транспорт | 0 | 0 | 2 | 2,7 |
| Предоставление копий документов | 1 | 1,7 |  |  |
| **итого** | **2** | **3,3** | **2** | **2,7** |
| 8 | с. Старый Айдар | Получение копий документов | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| **итого** | **1** | **1,7** | **0** | **0** |
|  |  | Уличное освещение | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| 9 | с. Герасимовка |
| **итого** | **1** | **1,7** | **0** | **0** |
| 10 | с. Камыщное | Ремонт дороги | 0 | 0 | 3 | 4,1 |
| Предоставление жилья взамен утраченного | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| **итого** | **1** | **1,7** | **3** | **4,1** |
| 11 | с.Красная Таловка | Ремонт дороги | 0 | 0 | 3 | 4,1 |
| Поиск информации о ВОВ | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| **итого** | **1** | **1,7** | **3** | **4,1** |
| 12 | с.Красный Деркул | Отлов диких животных | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ремонт дороги | 0 | 0 | 1 | 1,3 |
| **итого** | **0** | **0** | **1** | **1,3** |
| 13 | с.Лобачево | Ремонт дороги | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Автобусное сообщение | 1 | 1,7 |  |  |
| Поврежденный люк канализации | 1 | 1,7 |  |  |
| **итого** | **2** | **3,3** | **1** | **1,3** |
| 14 | с.Макарово | Получение копий документов | 2 | 3,3 | 0 | 0 |
| Разминирование дома | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Переименование улиц | 0 | 0 | 2 | 2,7 |
| Земельные вопросы | 0 | 0 | 2 | 2,7 |
| **итого** | **3** | **5** | **4** | **5,4** |
| 15 | с.Ольховое | Выплаты погорельцам | 2 | 3,3 | 0 | 0 |
| Ремонт дороги | 1 | 1,7 | 3 | 4,1 |
| Предоставление копии документов | 2 | 3,3 | 0 | 0 |
| **итого** | **5** | **8,3** | **3** | **4,1** |
| 16 | п.Николаевка | Разрешение на перезахоронение | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Разрешение на установку газового котла | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Спил дерева | 0 | 0 | 2 | 2,7 |
| Получение копий документов | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Прочистка сточной трубы | 0 | 0 | 1 | 1,3 |
| Разрешение на проведение газа | 0 | 0 | 1 | 1,3 |
| **итого** | **3** | **5** | **5** | **5,4** |
| 17 | с.Верхняя Ольховая | Ремонт жилищного фонда | 0 | 0 | 1 | 1,3 |
| Земельные вопросы | 0 | 0 | 1 | 1,3 |
| **итого** | **0** | **0** | **2** | **2,7** |
| 18 | с.Нижняя Ольховая | Ремонт дороги | 0 | 0 | 1 | 1,3 |
| **итого** | **0** | **0** | **1** | **1,3** |
| 19 | с.Пионерское | Ремонт дороги | 0 | 0 | 2 | 2,7 |
| **итого** | **0** | **0** | **2** | **2,7** |
| 20 | с.Плотина | Подключение интернета | 0 | 0 | 1 | 1,3 |
| **итого** | **0** | **0** | **1** | **1,3** |
| 21 | с.Пшеничное | Присвоение домам номерации | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Ремонт дороги | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Несанкционированная свалка | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| **итого** | **3** | **5** | **0** | **0** |
| 22 | с. Передельское | Ремонт дороги | 0 | 0 | 1 | 1,3 |
| **итого** | **0** | **0** | **1** | **1,3** |
| 23 | п.Расцвет | Ремонт дороги | 0 | 0 | 1 | 1,3 |
| **итого** | **0** | **0** | **1** | **1,3** |
| 24 | с.Червоный Жовтень | Предоставление копии документов | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Отстрел диких животных | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| **итого** | **2** | **3,3** | **0** | **0** |
| 25 | с.Теплое | Ремонт дороги | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **итого** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 26 | с. Великая Черниговка | Отстрел диких животных | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| **итого** | **1** | **1,7** | **0** | **0** |
| 27 | п.Чугинка | Выплата арендной платы за пользование землей | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Обследование дома на пригодность к проживанию | 1 | 1,7 | 2 | 2,7 |
| **итого** | **2** | **3,3** | **2** | **2,7** |
| 28 | с.Югановка | Восстановление моста | 0 | 0 | 2 | 2,7 |
| Земельные вопросы | 0 | 0 | 3 | 4,1 |
| Принятие на баланс садовое товарищество | 1 | 1,7 | 0 | 0 |
| Регистрация земельного участка | 2 | 3,3 | 0 | 0 |
| **итого** | **3** | **5** | **5** | **6,8** |
| 29 | г. Долгопрудный РФ | Предложение по восстановлению ЛНР, ДНР, Запорожской и Херсонской обл. | 1 | 1,7 | **0** | **0** |
| **итого** | **1** | **1,7** | **0** | **0** |
|  |  | **итого** | **60** | **100** | **73** | **100** |

Тематика поступивших обращений в отчетном периоде существенно не меняется и в целом отражает весь спектр существующих социально-экономических проблем.

Преобладающее количество вопросов 22 (36,7%) касаются жилищно-коммунального хозяйства (ремонта дороги, благоустройства, ремонт жилищного фонда, работы пассажирского транспорта и т.д.). Значительная часть поступивших вопросов касается необходимости проведения ремонта дорог, работы транспорта.

**5. Ответы на обращения**

Показатели нагрузки рассмотрения обращений распределяются между структурными подразделениями, приведены в таблице 3.

**Таблица 3.** Показатели нагрузки рассмотрения обращений между исполнителями

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Структурные подразделения Администрации | К-во обращений | К-во вопросов в % отношении | Решено положительно | Даны разъяснения | Отказано | Находятся на рассмотрении |
| **Глава Администрации МО** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Отдел жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, связи, архитектуры и градостроительства** | 22 | 36,7 | 7 | 12 | 0 | 3 |
| **Управление экономического развития, сельского хозяйства и торговли** | 0 | 0 | 0 | 0 |  0 | 0 |
| **Отдел по вопросам чрезвычайных ситуаций, гражданской обороны, мобилизационной работы и взаимодействия с правоохранительными органами** | 4 | 6,6 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| **Отделы по обеспечению жизнедеятельности**  | 8 | 13,3 | 5 | 3 | 0 | 0 |
| **Отдел экономического развития и торговли** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Отдел земельных, имущественных отношений** | 3 | 5 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| **Отдел культуры, молодежи, спорта и дополнительного образования** | 4 | 6,6 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| **Отдел правового обеспечения** | 7 | 11,7 | 3 | 4 | 0 | 0 |
| **Отдел кадров и муниципальной службы** | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Отдел делопроизводства**  | 1 | 1,7 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| **Заместитель Главы МО Кулиш А.А.** | 3 | 5 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| **Отдел по делам несовершеннолетних** | 1 | 1,7 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| **Архивный отдел** | 7 | 11,7 | 2 | 2 |  | 3 |
| **Всего** | **60** | **100,0** | **23** | **29** | **0** | **8** |

Показатель наибольшей нагрузки рассмотрения обращений наблюдается в управлении жилищно-коммунального хозяйства - 22 обращения или 36,7 % от общего количества поступивших обращений (60 обращений), из них решено положительно – 23 обращения, разъяснено – 29.

**6. Личный прием граждан**

Личный прием граждан проводится Главой Администрации Станично-Луганского муниципального округа Луганской Народной Республики и его заместителями. Постановлением Администрации Станично-Луганского муниципального округа Луганской Народной Республики от 27.02.2024 № 25 утвержден график личного приема граждан руководством Администрации Станично-Луганского муниципального округа Луганской Народной Республики.

За анализируемый период обращения на личном приеме руководством Администрации Станично-Луганского муниципального округа не поступали.

**7. Контроль. Результаты рассмотрения обращений. Исполнительская дисциплина**

Администрацией Станично-Луганского муниципального округа Луганской Народной Республики осуществляется постоянный контроль за неукоснительным соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан исполнителями в соответствии с действующим законодательством.

Из общего количества обращений, поступивших в Администрацию в I квартале 2025 года (60), по результатам их рассмотрения:

- решено положительно – 23 (38,3 % от общего числа обращений);

- разъяснено – 29 (48,3 %);

- отказано – 0.

Фактов нарушения сроков рассмотрения обращений за анализируемый период не установлено.

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

Выводы:

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

- осуществлялось рассмотрение обращений в форме электронного документа;

- имеют место повторные обращения;

- в анализируемом периоде преобладают вопросы жилищно-коммунального характера;

- большое количество обращений, поступивших в Администрацию в отчетном периоде, решено положительно;

- 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 Станично-Луганского муниципального округа выработана система работы с обращениями граждан. Обеспечивается квалифицированное предоставление консультаций и подробных разъяснений гражданам сотрудниками Администрации Станично-Луганского муниципального округа, в том числе посредством телефонной связи, касательно заданных вопросов, поддержание в актуальном состоянии официального сайта Администрации Станично-Луганского муниципального округа Луганской Народной Республики, размещение информации 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 (вопросы необходимости ремонта жилья, спила деревьев, конфликтные ситуации и т.д.).

Однако, в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, оперативного реагирования на наиболее актуальные и сложные для граждан вопросы, усовершенствования организации работы с обращениями граждан в Администрации Станично-Луганского муниципального округа необходимо:

- исключить случаи формального рассмотрения обращений, волокиты и ненадлежащего отношения должностных лиц к гражданам;

- повышать уровень грамотности и компетентности специалистов Администрации Станично-Луганского муниципального округа;

- проводить разъяснительную работу по применению законодательства Российской Федерации и Луганской Народной Республики с учетом вносимых изменений и дополнений по наиболее актуальным вопросам через средства массовой информации и посредством компьютерной сети Интернет, используя при этом опережающий фактор информирования.

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