

СВЕДЕНИЯ
об обращениях граждан, поступивших в администрацию
городского округа Рефтинский
за 2023 год

За 2023 год в адрес главы городского округа Рефтинский через Систему обращений граждан (далее – СОГ) поступило 127 обращений, из них в электронной форме 74 (59 %), в письменной форме 53 (41%).

В устной форме обращений в адрес главы городского округа Рефтинский за 2023 год не поступало.

Количество обращений, поступивших в 2023 году через СОГ, в сравнении с 2022 годом, осталось неизменным. (за 2022 год поступило 128 обращений).

Также необходимо обратить особое внимание, что продолжается активное внедрение системы «Инцидент-менеджмент», работающего с сообщениями жителей во всех социальных сетях и внедрение Федеральной системы «Платформа обратной связи» (далее - ПОС). Через систему «Инцидент-менеджмент» в 2023 году поступило 248 сообщений, это на 220 сообщений больше, чем в 2022 году, через систему ПОС поступило 161 сообщение, это на 133 сообщения больше, чем в 2022 году. Это наглядно доказывает, что система «Инцидент-менеджмент» и ПОС начинают пользоваться большой популярностью у граждан.

Согласно плану мероприятий «дорожная карта» по достижению целевых показателей «Рейтинг цифровой трансформации. Платформа обратной связи» на 31.12.2023 года доля сообщений, поступивших с использованием ПОС должна была составлять 55% от общего числа обращений. В связи с активной популяризацией ПОС органами местного самоуправления, подведомственными организациями и учреждениями доля сообщений, поступивших с использованием ПОС на территории городского округа Рефтинский составила 55,9%.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших в адрес главы городского округа Рефтинский через СОГ за 2023 год связано с благоустройством (23%), ЖКХ (3%), дорог (9%), образование (13%), электроэнергия (7%), земельные участки (3%), и другие вопросы составляют 42%.

По результатам рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес главы городского округа Рефтинский через СОГ за 2023 год:

- 117 обращений поддержано, в том числе по 16 обращениям приняты меры, по 101 обращению в адрес заявителя направлены отчеты разъяснительного характера;
- 6 обращения не поддержано;
- 3 обращение переадресовано по компетенции;
- 1 оставлено без рассмотрения.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в сообщениях граждан, поступивших через систему «Инцидент-менеджмент» за 2023 год связано с

благоустройство (25%), ЖКХ (26%), дорог (16%), образование (5%), ТКО (7%), и другие сообщения составляют 21%.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в сообщениях граждан, поступивших через ПОС за 2023 год связано с благоустройством (2%), отопление/водоснабжение (6%), освещение (2%), образование (34%), ТКО (2%), и другие сообщения на иные темы составляют 54%.

Выводы.

Поступление официальных обращений граждан в адрес главы городского округа Рефтинский, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» остаётся неизменным, а вот сообщений, которые не подчиняются правилам Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», поступающих через систему «Инцидент-менеджмент» (социальные сети) с каждым годом возрастает. Данная система была создана именно для быстрого реагирования на все сообщения граждан в социальных сетях, ответ на данные сообщения поступает в течение 8 часов. Гражданам проще и удобнее теперь написать в социальных сетях, чем обратиться в органы местного самоуправления официально.

Муниципальный центр управления городского округа Рефтинский

За 2023 год Муниципальным центром управления городского округа Рефтинский было проведено 3 муниципальных опроса через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» «Платформа обратной связи».

Темы опросов, сроки проведения и количество жителей, принявших участие в опросе были следующими:

- День народного единства в России, 03.11.2023-10.11.2023, участие приняли 10 жителей городского округа Рефтинский;
- оказание бесплатной юридической помощи на территории городского округа Рефтинский, 22.11.2023-29.11.2023, участие приняли 129 жителей городского округа Рефтинский;
- обеспечение жилых помещений жителей городского округа Рефтинский топливными ресурсами, 23.11.2023-22.12.2023, участие приняли 61 жителей городского округа Рефтинский.

Муниципальные опросы проводятся с целью выявления мнения жителей городского округа Рефтинский по актуальным вопросам.

Согласно «дорожной карте» по достижению целевых показателей «Рейтинг цифровой трансформации «Платформа обратной связи» за 2023 год на территории городского округа должно было быть проведено не менее одного опроса, администрацией городского округа Рефтинский было проведено три опроса.