

СВЕДЕНИЯ
об обращениях граждан, поступивших в администрацию
городского округа Рефтинский
за 2024 год

За 2024 год в адрес главы городского округа Рефтинский через Систему обращений граждан (далее – СОГ) поступило 90 обращений, из них в электронной форме 43 (47,78 %), в письменной форме 47 (52,22%).

В устной форме в адрес главы городского округа Рефтинский за 2024 год зарегистрированных обращений не поступало.

Количество обращений, поступивших в 2024 году через СОГ, в сравнении с 2023 годом уменьшилось на 37 обращений (за 2023 год поступило 127 обращений).

По результатам рассмотрения обращений граждан, поступивших в адрес главы городского округа Рефтинский через СОГ за 2024 год:

- 80 обращений поддержано, в том числе по 15 обращениям приняты меры, по 65 обращению в адрес заявителя направлены отчеты разъяснительного характера;
- 2 обращения не поддержано;
- 8 обращений переадресовано по компетенции.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших в адрес главы городского округа Рефтинский через СОГ за 2024 год связано с благоустройством, ЖКХ, дорогами, освещением.

Через Федеральную государственную информационную системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» Платформа обратной связи (далее - ПОС) за 2024 год поступило 194 обращения, из них 42 обращения на прямую линию, 78 обращений и сообщений в администрацию городского округа Рефтинский и 74 обращения и сообщения в муниципальные подведомственные учреждения.

Количество обращений, поступивших в 2024 году через ПОС, в сравнении с 2023 годом увеличилось на 33 обращения (за 2023 год поступило 161 обращение). Повышение активности граждан использования ПОС говорит о том, что администрация городского округа Рефтинский проводит активные усилия по вовлечению жителей в процесс взаимодействия с органами местного самоуправления. Проводит достаточную информационную и разъяснительную компания о доступности ПОС, в результате чего администрацией городского округа Рефтинский успешно достигаются целевые показатели в рамках «Цифровая трансформация. Платформа обратной связи».

Также нельзя забывать о еще одной системе, которая используется в телекоммуникационной сети интернет - системы «Инцидент-менеджмент». За 2024 год по данной системе поступило 235 сообщений. Наибольшее количество вопросов, содержащихся в сообщениях граждан в социальных сетях это: дороги, благоустройство, ЖКХ, обращение с твердыми коммунальными услугами. Такие сообщения, поступившие в систему «Инцидент-менеджмент» обрабатываются в течении 8 часов. Во второй половине 2024 года сообщения в социальных сетях

стали поступать в систему «Инцидент-менеджмент» только из официальных госпабликов.

Выводы

В городском округе Рефтинский работа с обращениями граждан организована на высоком уровне. Активное внедрение Платформы обратной связи позволяет жителям оперативно подавать жалобы, задавать вопросы и вносить предложения, что способствует повышению качества жизни в округе.

Все обращения граждан рассматриваются строго в установленные сроки и не остаются без ответа. По многим из них принимаются конкретные меры, направленные на решение обозначенных проблем. Такой подход способствует укреплению доверия населения к органам местного самоуправления и повышению эффективности муниципального управления.