

Аналитическая справка по обращениям граждан, поступившим в Министерство цифрового развития и связи Кузбасса в 2022 году

Обращения и вопросы от граждан и организаций в Минцифру Кузбасса поступают через управление по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса, перенаправляются из других исполнительных органов по компетенции. Граждане и организации могут разместить обращение на странице «Обращения граждан» официального сайта Минцифры Кузбасса, обратиться письменно или лично в часы приема.

В Минцифру Кузбасса в отчетном периоде поступило 141 обращение от граждан и организаций (246 в 2021 году), из них:

92 – из Администрации Правительства Кузбасса (201 – в 2021 году из Администрации Правительства Кузбасса),

13 (24) – направлено по компетенции из других органов, учреждений, организаций,

36 (21) – от граждан.

Ответы направлены 126 (198 в 2021 году) адресатам с результатом рассмотрения «Разъяснено». 7 (24) обращений имеют статус «Меры приняты», 5 (13) направлено по компетенции в другие органы, 4 (9) обращений находятся на рассмотрении.

Обращения граждан, в основном, поступали в форме электронного документа - 93 (99 в 2021 году). В письменной форме поступило 27 обращений (51), по телефону обращений к Губернатору – 20 (72). В ходе личного приема поступило 1 обращение (24).

По предмету ведения поступившие вопросы делятся на:

вопросы местного значения – 124 (232 за 2021 год),

предмет ведения субъекта – 14 (9),

предмет ведения РФ – 3 (5),

предмет совместного ведения РФ и субъекта – 1 (0).

Вопросы в обращениях граждан касались:

сферы деятельности операторов связи, цифрового вещания, доступа к сети Интернет - 72 (116),

работы ГАУ «УМФЦ Кузбасса» – 20 (68),

организации работы АО «Почта России» - 6 (16),

работы официальных сайтов исполнительных органов и органов местного самоуправления – 11 (8),

неэффективности платформы «Кузбасс Онлайн» - 8 (8).

Кроме того, поступали предложения коммерческого характера.

Снижение количества обращений в 2022 году по сравнению с 2021 годом объясняется повышением качества оказания услуг связи операторами связи и увеличением зоны покрытия устойчивым сигналом.

Снижение, более, чем в 3 раза, жалоб на работу ГАУ «УМФЦ Кузбасса» объясняется восстановлением режима работы учреждения после эпидемии коронавируса. Наличие жалоб связано с неинформированностью граждан по услугам, предполагающим взимание платы, и задержка выдачи документов в связи с не поступлением результата предоставления услуги из профильного органа власти.

В целом сфере «Основы государственного управления» принадлежат 35 (82 в 2021 году) обращения, «Информация и информатизация» – 8 (20), «Хозяйственная деятельность» – 90 (135), «Безопасность и охрана правопорядка» – 1 (1), «Образование. Наука. Культура» – 3 (6).

На интернет-портале ССТУ.РФ организовано автоматизированное рабочее место для проведения общероссийского дня приема граждан (далее – ОДПГ), установлено соответствующее программное обеспечение. В 2022 году ОДПГ не проводился. На страницу интернет-портала ССТУ.РФ «Результаты рассмотрения обращений» выставляются ответы на обращения граждан, поступившие через управление по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса, регистрируются обращения, поступившие напрямую непосредственно от заявителя, и выставляются ответы на них.

Работа с обращениями граждан и организаций ведется в соответствии с положениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».