**Аналитическая справка по обращениям граждан,   
поступившим в Министерство цифрового развития и связи Кузбасса   
в 2024 году**

Обращения и вопросы от граждан и организаций в Минцифру Кузбассапоступают через управление по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса, перенаправляются из других государственных 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 Кузбассав отчетном периоде поступило 226 обращений   
от граждан (242 – в 2023 году), из них:

165 – из Администрации Правительства Кузбасса (174),

16 – направлено по компетенции из других органов, учреждений, организаций (44),

45 – от граждан (24).

Ответы направлены 193 адресатам с результатом рассмотрения «Разъяснено», 18 обращений имеют статус «Меры приняты», 10 направлено   
по компетенции в другие органы, 5 обращений находятся на рассмотрении.

Обращения граждан, в основном, поступали в форме электронного документа 180 (147 за 2023 год), в письменной форме – 25 (52),   
по телефону 21 (43) (в том числе по телефону обращений к Губернатору – 19).

По предмету ведения поступившие вопросы делятся на:

вопросы местного значения – 200 (240 за 2023 год),

предмет ведения субъекта – 26 (2).

Вопросы в обращениях граждан касались:

сферы деятельности операторов связи – 132 (144),

сферы развития информационных систем, технологий и средств их обеспечения – 23 (0),

работы официальных сайтов исполнительных органов и органов местного самоуправления, портала Госуслуги – 17 (27),

работы ГАУ «УМФЦ Кузбасса» – 27 (43).

Остальные вопросы касались предложений коммерческого характера, научных разработок, обеспечения безопасности дорожного движения.

В целом, наибольшее число обращений принадлежат к следующим сферам:

«Хозяйственная деятельность» - 142 обращения (31 за 2023 год),

«Основы государственного управления» – 43 (20),

«Информация и информатизация» – 29 (2).

Снижение количества обращений в 2024 году по сравнению с 2023 годом объясняется следующими фактами:

увеличены зоны покрытия устойчивым цифровым сигналом в населенных пунктах Кемеровской области - Кузбасса, в том числе сельских;

улучшено качество обслуживания населения операторами связи, ГАУ «УМФЦ Кузбасса» и его филиалами;

вырос уровень цифровых компетенций населения при использовании официальных сайтов исполнительных органов и органов местного самоуправления, портала Госуслуг.

Увеличение количества обращений по сфере развития информационных систем, технологий и средств их обеспечения объясняется ростом запросов и предложений на внедрение на территории Кузбасса готовых программных продуктов, на поддержку разработки прикладного ПО, на разъяснение существующих мер поддержки разработчиков и ИТ-компаний, по обеспечению информационной безопасности.

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».