

**Аналитическая справка по обращениям граждан,
поступившим в Министерство цифрового развития и связи Кузбасса
в 2023 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 242 обращений от граждан и организаций (141 в 2022 году), из них:

174 – из Администрации Правительства Кузбасса (92 – в 2022 году из Администрации Правительства Кузбасса),

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

24 (36) – от граждан.

Ответы направлены 172 (126 в 2022 году) адресатам с результатом рассмотрения «Разъяснено». 41 (7) обращение имеют статус «Меры приняты»,

10 (5) направлено по компетенции в другие органы, 16 (4) обращений находятся на рассмотрении, 1 поддержано, 2 оставлено без ответа автору.

Обращения граждан, в основном, поступали в форме электронного документа - 147 (93 в 2022 году). В письменной форме поступило 52 обращения (27), по телефону обращений к Губернатору – 43 (20).

По предмету ведения поступившие вопросы делятся на:

вопросы местного значения – 240 (124 за 2022 год),

предмет ведения субъекта РФ– 2 (14).

Вопросы в обращениях граждан касались:

сферы деятельности операторов связи, цифрового вещания, доступа к сети «Интернет», ПАО «Почта России» - 144 (72),

работы ГАУ «УМФЦ Кузбасса» – 43 (20),

работы официальных сайтов исполнительных органов и органов местного самоуправления, портала Госуслуги – 27 (11),

неэффективности платформы «Кузбасс Онлайн» - 6 (8).

Кроме того, поступали предложения коммерческого характера.

Рост количества обращений в 2023 году по сравнению с 2022 годом объясняется увеличением зоны покрытия устойчивым цифровым сигналом, что дает возможность заявителям обращаться в электронной форме. Кроме того, количество жалоб увеличилось из-за низкого качества работы ПАО «Почта России» (сокращение отделений почтовой связи, увольнение сотрудников ОПС из-за низкой заработной платы, рост очередей в имеющихся ОПС и снижение качества обслуживания).

Увеличение количества жалоб на работу ГАУ «УМФЦ Кузбасса»

объясняется появлением профессиональных жалобщиков (Качалов В.В. (11 обращений), Вощенко С.И. (4 обращения)).

Тематика вопросов, поступивших на рассмотрение в Минцифру Кузбасса в IV квартале 2023 года от граждан, из иных органов и организаций (кроме управления по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса) распределилась следующим образом:

сфере «Основы государственного управления» принадлежат 20 обращений,

«Информация и информатизация» – 2,

«Хозяйственная деятельность» – 31,

«Образование. Наука. Культура» – 4.

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 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».