

Аналитическая справка по обращениям граждан, поступившим в Министерство цифрового развития и связи Кузбасса в 2021 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 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 Кузбасса в отчетном периоде поступило 246 обращений от граждан и организаций (325 - в 2020 году), из них:

201 – из Администрации Правительства Кузбасса (284 – в 2020 году из Администрации Правительства Кузбасса),

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

21 (24) – от граждан.

Ответы направлены 198 (266 в 2020 году) адресатам с результатом рассмотрения «Разъяснено». 24 (21) обращения имеют статус «Меры приняты», 2 (7) – «Дан ответ автору», 13 (10) направлено по компетенции в другие органы, 9 (6) обращений находятся на рассмотрении.

Обращения граждан, в основном, поступали в форме электронного документа - 99 (217 в 2020 году). В письменной форме поступило 51 обращение (50), по телефону обращений к Губернатору – 72 (57). В ходе личного приема поступило 24 обращения (1).

По предмету ведения поступившие вопросы делятся на:

вопросы местного значения – 232 (314 за 2020 год),

предмет ведения субъекта – 9 (7),

предмет ведения РФ – 5 (3),

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

Вопросы в обращениях граждан касались:

сферы деятельности операторов связи - 116 (215),

работы ГАУ «УМФЦ Кузбасса» – 68 (63),

организации работы АО «Почта России» - 16,

работы официальных сайтов органов государственной власти и органов местного самоуправления – 8 (10),

неэффективности платформы «Кузбасс Онлайн» - 8.

Кроме того, поступали предложения коммерческого характера.

Снижение на 1/3 количества обращений в 2021 году по сравнению с 2020 годом объясняется привыканием населения к жизнедеятельности в условиях пандемии, уменьшением периодов обучения школьников в режиме удаленного доступа, повышением качества оказания услуг связи операторами связи и увеличением зоны покрытия устойчивым сигналом.

Большое число жалоб на работу ГАУ «УМФЦ Кузбасса» объясняется изменением режима работы учреждения в связи с эпидемией коронавируса.

Кроме того, растет доступность к средствам сети «Интернет» граждан различных социальных слоев, предприниматели пытаются привлечь внимание к своим товарам и услугам, направляя информацию на страницу для обращений граждан официального сайта Минцифры Кузбасса.

В целом сфере «Основы государственного управления» принадлежат 82 (77) обращения, «Информация и информатизация» – 20 (21), «Хозяйственная деятельность» – 135 (215), «Безопасность и охрана правопорядка» – 1 (4), «Образование. Наука. Культура» – 6 (1).

На интернет-портале ССТУ.РФ организовано автоматизированное рабочее место для проведения общероссийского дня приема граждан (далее – ОДПГ), установлено соответствующее программное обеспечение. В связи со сложной эпидобстановкой ОДПГ в 2021 году 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».