

**Аналитическая справка по обращениям граждан,
поступившим в Министерство цифрового развития и связи Кузбасса
в 2020 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 325 обращений от граждан (46 - в 2019 году), из них:

284 – из Администрации Правительства Кузбасса (42 – в 2019 году из Администрации Кемеровской области),

17 – направлено по компетенции из других органов, учреждений, организаций,

24 – от граждан.

Ответы направлены 266 адресатам с результатом рассмотрения «Разъяснено». 21 обращений имеют статус «Меры приняты», 14 – «Поддержано», 7 – «Дан ответ автору», 1– «Не поддержано», 10 направлено по компетенции в другие органы, 6 обращений находятся на рассмотрении.

Обращения граждан, в основном, поступали в форме электронного документа 217 (38). В письменной форме поступило 50 обращений (6 в 2019 году), по телефону обращений к Губернатору – 57 (2). В ходе личного приема поступило 1 обращение.

По предмету ведения поступившие вопросы делятся на:

вопросы местного значения – 314 (38 за 2019 год),

предмет ведения субъекта – 7 (4),

предмет ведения РФ – 3 (4),

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

Вопросы в обращениях граждан касались:

сферы деятельности операторов связи - 215,

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

работы ГАУ «УМФЦ Кузбасса» – 63 (13),

защиты персональных данных - 2 (5),
информационных систем и ресурсов 6 (8).

Кроме того, поступали предложения коммерческого характера.

Резкое увеличение количества обращений в 2020 году по сравнению с 2019 годом объясняется изменением функционала Минцифры Кузбасса. Работа с обращениями граждан, связанными с деятельностью операторов связи, «Почты России» в настоящее время находится в компетенции Министерства. Увеличение 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 77 обращений, «Информация и информатизация» – 21, «Хозяйственная деятельность» – 215, «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 3, «Безопасность и охрана правопорядка» – 4, «Образование. Наука. Культура» – 1, «Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело» – 1, «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – 2, «Финансы» – 2.

На интернет-портале ССТУ.РФ организовано автоматизированное рабочее место для проведения общероссийского дня приема граждан, установлено соответствующее программное обеспечение. 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».