

Анализ работы Платформы обратной связи в Красносулинском районе за 2025 год

В своей повседневной деятельности как государственные, так и муниципальные служащие сталкиваются с необходимостью решения управленческих задач. Для определения проблемной ситуации служащими используются различные инструменты, одним из которых является Платформа обратной связи.

Для взаимодействия органов публичной власти с гражданами на Платформе обратной связи в Красносулинском районе по состоянию на 31.12.2025 создано **135 личных кабинетов организаций (ЛКО), кабинетов пользователей – 215**. Администрацией района взята на контроль работа по размещению и обновлению виджетов подсистем «Общественное голосование» и «Сообщение» на официальных сайтах органов и организаций, в феврале месяце обновлены виджеты дошкольных учреждений, проверена их актуальность на официальных сайтах.

Проводя анализ поданных в Красносулинском районе гражданами с использованием Платформы обратной связи сообщений, выявлено их увеличение: так в 2021 году таких сообщений 209, 2022 год – 304, 2023 год – 331, 2024 год – 560, и за 2025 год через платформу поступило на рассмотрение 756 сообщений. Данные показатели говорят о том, что в Красносулинском районе успешно функционирует данная платформа и жители имеют дополнительную возможность параллельно с другими способами подачи своих заявлений и жалоб, рассказать о своих проблемах, иметь связь с органами местного самоуправления, организациями и учреждениями, а также получать быстрые ответы.

Так на протяжении времени функционирования платформы, мы можем выявить её активных пользователей по территориальной принадлежности, к ним относятся жители и гости Красносулинского городского поселения: в 2024 году поступивших вопросов, касающихся этого поселения составили 39%, за 2025 год – 39,3%. В связи с данным фактом необходимо специалистам и должностным лицам, ответственным за данное направление работы в Красносулинском городском поселении, ежедневно отслеживать сообщения, сроки их исполнения на всех стадиях (координация, исполнение, согласование, утверждение).

Существуют индикаторы показателя работы ПОС:

первый показатель – удовлетворенность гражданами подготовленными ответами, который в Красносулинском районе за 2025 год составляет 81,8%, в 2024 году – 84,8%, данные цифры позволяют району оставаться в «зеленой зоне».

Второй показатель – индикатор просроченных ответов, который в 2024 году составлял 1,8% от общего количества поступивших сообщений, за 1 квартал 2025 года данный показатель равен 1,3% (сообщения не отработаны в срок Красносулинским городским поселением, Ударниковским сельским поселением и средними общеобразовательными школами района – № 3, 6, 10, 12, Платовской СОШ).

Актуальные категории сообщений на Платформе обратной связи распределились следующим образом:

2025 год (от общего количества – 756)		2024 год (от общего количества – 560)		2023 год (от общего количества – 331)	
Образование	25,1%	Мусор	15%	Автомобильные дороги	23%
Автомобильные дороги	13%	Благоустройство	14%	Дворы и территории общего пользования	15%
Благоустройство	11,2%	Автомобильные дороги	12%	Мусор	11%
Дворы и территории общего пользования	10,7%	Дворы и территории общего пользования	7%	Благоустройство	7%
Мусор	4,1%	Образование	6,8%	Водоснабжение	7%

Администрацией Красносулинского района на постоянной основе осуществляется контроль за сроками и качеством ответов на сообщения граждан, поступивших в ПОС, особенно важно отслеживать отрицательные отзывы, чтобы улучшить ситуацию.

Система ПОС позволяет проводить общественные обсуждения и публичные слушания (2024 – 64, 2025 – 31), опросы (2024 – 245, 2025 – 184), общественные голосования (2025 – 2), в которых могут принимать участие все заинтересованные лица.

В связи с рекомендациями министерства цифрового развития, информационных технологий и связи Ростовской области ежемесячно проводятся прямые линии в социальной сети ВКонтакте с главами, заместителями администраций, что позволяет гражданам получать ответы на интересующие их вопросы в прямом эфире. В 2024 году главой и заместителями главы Администрации района проведено 11 прямых линий (количество поступивших вопросов через ПОС – 74), в 2025 году 7 прямых линии (106 вопросов).

Администрацией района для поднятия рейтинга района по работе в системе ПОС и уровня доверия населения к власти: проводится анализ актуальных тем, на постоянной основе даются ответы с учетом мнения заявителя, регулярно рассматривается возможность подключения к системе ПОС новых организаций и учреждений, находящихся на территории Красносулинского района.

Для совершенствования работы в дальнейшем необходимо:

1. Увеличить количество кабинетов пользователей, особенно это касается вопросов ЖКХ, работы управляющих компаний, с целью обеспечения прямого контакта жителей непосредственно с исполнителем, без прохождения дополнительных ЛКО.

2. Обеспечить всеми участниками Платформы обратной связи контроль за своевременным рассмотрением поступающих сообщений.

3. На постоянной основе проводить мониторинг сроков и качества рассмотрения сообщений, с целью выявления причин нарушения и допущения снижения показателей индикаторов ПОС.

4. Исполнителями, в случае необходимости, осуществлять связь с заявителями, как в телефонном режиме, так и при личной встрече.