

Информация об обращениях и сообщениях граждан, поступивших в Администрацию Красносулинского района за I полугодие 2025 года через Платформу обратной связи (ПОС)

Одно из перспективных направлений совершенствования работы с обращениями граждан Администрации района является более активное и эффективное использование интернет – технологий.

Прежде всего, это относится к сайтам органов местного самоуправления, где размещена Платформа обратной связи (ПОС), предназначенная для подачи обращений граждан электронно на базе единого портала государственных и муниципальных услуг.

Электронный формат обращений с органами власти удобен для людей. С его помощью жители могут оперативно направлять обращения в конкретные ведомства и получать ответы на свои вопросы.

Участниками процесса являются органы МСУ, управления образования и социальной защиты. Их услуги особенно востребованы у населения.

Через специальные виджеты, размещенные на сайтах органов МСУ района, граждане направляют в эти ведомства свои обращения. Статус и результаты рассмотрения обращений отображаются в личном кабинете на едином портале госуслуг. Также система дает заявителю возможность оценить качество диалога с органами власти.

В Красносулинском районе создано для работы в ПОС **110 личных кабинетов организаций (ЛКО), кабинетов пользователей – 189**. Администрацией района взята на контроль работа по размещению и обновлению виджетов подсистем «Общественное голосование» и «Сообщение» на официальных сайтах органов и организаций, участвующих в опытной эксплуатации ПОС в Красносулинском районе.

С 01.01.2025 по 30.06.2025 в Красносулинском районе гражданами с использованием Платформы обратной связи было направлено на рассмотрение **352 сообщения**, из которых **348 имеют статус – завершено рассмотрение, 4 находятся на исполнении**.

Из всего количества поступивших сообщений наибольшее количество касается вопросов, связанных с:

Благоустройством территории – 13 что составляет 8% от общего числа поступивших сообщений и являются актуальными для жителей района;

Образование – 48 (13,6%);

Автомобильными дорогами – 47 (13,4 %);

Дворами и территориями общего пользования – 44 (12,5%);

Мусором – 17 (4,7%);

Содержанием многоквартирных домов – 14 (4%) и другие.

В истекшем периоде 2025 года Красносулинским районом значительно поднят индикатор – «удовлетворенность» гражданами за подготовленные ответы, по состоянию **на 30 июня он составил – 89%**, что позволяет району оставаться в «зеленой зоне».

Статус рассмотрения сообщений граждан отображается в личном кабинете заинтересованного гражданина на Едином портале госуслуг. Так же система дает заявителю возможность оценить качество диалога с госорганами. Таким образом, заявителями были направлены на **повторное рассмотрение 15 сообщений** (4,3%) в связи с проставлением ими неудовлетворительной оценки полученного ответа. По состоянию на 30.06.2025 рассмотрение данных сообщений завершено.

Администрацией Красносулинского района на постоянной основе осуществляется контроль за сроками и качеством ответов на сообщения граждан, поступивших в ПОС. Индикатор просроченных ответов в первом полугодии 2025 году равен -3, в 2024 году он тоже был равен –3.

Система ПОС позволяет проводить обсуждения, голосования и опросы, в которых могут принимать участие все заинтересованные лица. В I полугодии 2025 году жителям Красносулинского района было предложено пройти 95 опросов, в которых приняло участие 345 человек, проводились голосования по выбору общественной территории и голосование за выбор объекта благоустройства на территории Красносулинского района с 15.03.2025 по 30.04.2025 года, в данных голосованиях приняли участие 10790 человек.

За отчетный период были размещены 48 публичных слушаний проводимые всеми ОМСУ с использованием Платформы обратной связи.

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.

Таким образом Администрацией района для поднятия рейтинга района по работе в системе ПОС и уровня доверия населения к власти: проводится анализ актуальных тем с дальнейшим проведением тематических приемов, 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.

В целях устранения причин и условий, способствующих к повышенной активности обращений жителей района по наиболее актуальным вопросам, совершенствуются формы и методы работы с обращениями граждан и организаций.

Во втором полугодии 2025 года запланировано проведение:

- «горячих линий» - 6;
- «прямых эфиров, линий» - 6;
- участие в коллегиальных органах администрации Красносулинского района, в части информации об организации работы с обращениями граждан и организаций;
- проведение стажировок для сотрудников органов МСУ по вопросам работы с обращениями граждан и организаций;
- систематическое размещение информации в рубрике «вопрос- ответ» на официальном сайте администрации района.