

Российская Федерация
Ростовская область

АДМИНИСТРАЦИЯ
города
РОСТОВА-НА-ДОНУ

ул. Большая Садовая, д. 47,
г. Ростов-на-Дону, 344002
E-mail: meria@rostov-gorod.ru
www.rostov-gorod.ru
тел. (863) 240-91-84, факс (863) 240-83-67

30.03.2022 № 53.2/415

На № _____ от _____

Председателю городской Думы –
главе города Ростова-на-Дону
Неярохиной З.В.

Уважаемая Зинаида Васильевна!

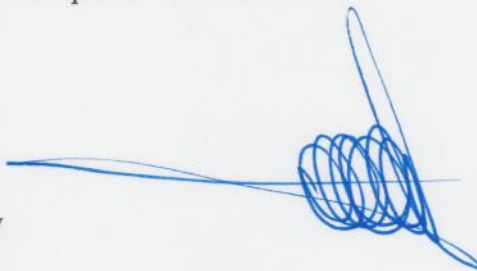
В соответствии с планом работы Ростовской-на-Дону городской Думы вношу на рассмотрение заседания Ростовской-на-Дону городской Думы в октябре 2022 года вопрос «О работе Администрации города, структурных подразделений по организации приема граждан, рассмотрению их письменных заявлений и обращений».

Докладчиком по данному вопросу определен – заместитель главы Администрации города Ростова-на-Дону по организационно-правовым и кадровым вопросам Новицкий Александр Георгиевич.

Приложение:

- проект решения на 6 л. в 1 экз.
- информационный материал на 5 л. в 1 экз.

Глава Администрации
города Ростова-на-Дону



А.В. Логвиненко

Новицкий Александр Георгиевич
+7 (863) 240-62-60





РОСТОВСКАЯ-на-ДОНУ ГОРОДСКАЯ ДУМА СЕДЬМОГО СОЗЫВА РЕШЕНИЕ №

года

Заседание №

О работе Администрации города,
структурных подразделений
по организации приема граждан,
рассмотрению их письменных
заявлений и обращений

Работа по организации приема граждан, рассмотрению их обращений в Администрации города Ростова-на-Дону и структурных подразделениях осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Администрации города Ростова-на-Дону от 02.11.2016 № 1589 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Ростова-на-Дону».

Работа Администрации города Ростова-на-Дону с сообщениями граждан, поступающими из социальных сетей и через Платформу обратной связи осуществляется в соответствии с распоряжением Губернатора Ростовской области от 29.12.2018 № 311 «Об утверждении Положения об организации работы Правительства Ростовской области и иных органов исполнительной власти Ростовской области с публикациями в социальных сетях», распоряжением Правительства Ростовской области от 10.06.2021 № 421 «Об обеспечении апробации технологических решений, реализованных на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», постановлением Администрации города Ростова-на-Дону от 16.06.2021 № 500 «О создании муниципального центра управления города Ростова-на-Дону».

В Администрацию города Ростова-на-Дону за 9 месяцев 2022 года поступило 12870 обращений граждан, что на 12 % меньше, чем за аналогичный период 2021 года (14648).

Сокращение количества обращений, поступивших в этом году, связано с уменьшением обращений по вопросам коронавирусной инфекции.

По структуре каналов поступления 47 % обращений было направлено по СЭДД «Дело-ПРО» (5395), через интернет приемную и на официальную электронную почту Администрации города — 34 %,

или 3789 обращений, 18% обращений получено в письменном виде (2091), 1 % — в устной форме (172).

Наиболее популярные темы вопросов, полученных от ростовчан, распределились следующим образом.

Самыми многочисленными были обращения, относящиеся к сфере транспорта и дорожного хозяйства — доля таких обращений составила 20 % от общего числа или 2598 обращений, что на 2 % меньше, чем в аналогичном периоде 2021 года.

— это ремонт, строительство дорог и тротуаров, установка дорожных знаков и светофоров, претензии к работе общественного транспорта, ремонт остановочных комплексов.

Вторыми по количеству поступивших обращений в 2022 году стали вопросы благоустройства (2163 обращения), они составили 17 % от общего числа обращений, что на 8 % больше, чем в аналогичном периоде 2021 года:

— это благоустройство придомовых территорий, установка детских площадок, спил и обрезка деревьев, покос амброзии, вывоз мусора и ликвидация свалок, отлов бездомных животных.

По данному направлению был зафиксирован значительный рост количества обращений, связанных с увеличением вопросов по установке детских игровых комплексов и ликвидации свалочных очагов.

На третьем месте по актуальности стали вопросы функционирования жилищно-коммунального хозяйства (1298 обращений), которые составили 10 % или 1298 обращений, что на 2 % больше, чем в аналогичном периоде 2021 года:

— это капитальный ремонт МКД, неудовлетворительная работа управляющих организаций, перебои в электроснабжении, отсутствие горячего водоснабжения в МКД, нарушение порядка начисления платы за ЖКУ.

С начала второго квартала текущего года отмечается рост обращений по теме отсутствия горячего водоснабжения.

По направлению градостроительства и архитектуры поступило 1048 обращений, что составляет 8 %, по сравнению с предыдущим годом за этот же период доля таких обращений увеличилась на 1 %:

— это требование (или возражение) о сносе незаконно возведенных строений, защита прав строительных инвесторов («обманутых дольщиков»).

7 % составили обращения (923), относящиеся к блоку торговли и бытового обслуживания, что на 3 % больше, чем за аналогичный период 2021 года:

— это возражение против размещения нестационарных торговых объектов, организация и проведение ярмарок, ухудшение условий проживания из-за работы магазинов и объектов нестационарной торговли.

По вопросам здравоохранения количество обращений уменьшилось в 3 раза. Снижение связано с сокращением вопросов по теме коронавирусной инфекции.

Также поступали обращения по вопросам учета и распределения жилой площади, социального обеспечения, вынужденных переселенцев, имущественно-земельных отношений.

Управлением документационного обеспечения Администрации города Ростова-на-Дону ежеквартально проводится анализ коллективных, многочисленных, повторных обращений с целью формирования перечня объектов, требующих, по мнению граждан, строительства, ремонта или реконструкции, которые направляются в адрес заместителей главы администрации города.

В марте 2022 года внесены изменения в постановление Администрации города Ростова-на-Дону «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Ростова-на-Дону» от 02.11.2016 № 1589, в соответствии с которыми предусмотрены меры, необходимые при рассмотрении обоснованных жалоб на неудовлетворительные ответы (выезд на место с участием заявителя, личный прием, телефонный разговор, устранение выявленных недостатков).

В 2022 году изменен формат мониторинга работы с обращениями граждан в функциональных подразделениях, отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации города Ростова-на-Дону. В администрациях районов города Ростова-на-Дону, а также отраслевых органах мониторинги проведены в сочетании с тестированием руководителей и специалистов на знание порядка рассмотрения обращений граждан. По итогам были организованы обучающие семинары, с учетом полученных результатов, и направлены рекомендации по улучшению состояния работы с обращениями граждан.

По итогам мониторинга исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан за 9 месяцев 2022 года допущено 88 случаев нарушения сроков рассмотрения обращений граждан, что на 36 % меньше, чем за аналогичный период 2021 года (137 обращений).

По всем фактам нарушений за 9 месяцев направлено 60 писем, руководителями принято 23 решения о наказании виновных должностных лиц и исполнителей (в 2021 году – 19).

Личный прием граждан осуществляется главой Администрации города, первым заместителем главы Администрации города, заместителями главы Администрации города или уполномоченными ими должностными лицами Администрации города по вопросам, отнесенным к их компетенции, и проводится согласно графику, который утвержден главой Администрации города на 2022 год.

В текущем году проведено 8 личных приемов главы Администрации города Ростова-на-Дону, из которых 2 – с участием прокурора города Ростова-на-Дону, принято 47 человек, за аналогичный период 2021 года проведено 3 приема, принято 14 человек. Заместителями главы Администрации города в 2022 году проведено 60 приемов, принято 125 человек, за этот же период 2021 года проведено 69 приемов, принято 149 человек.

Большинство вопросов, рассмотренных на личных приемах главы Администрации города Ростова-на-Дону, касались жилищно-коммунального хозяйства, дорожного хозяйства, строительства и ремонта социальных объектов (27 вопросов).

За 9 месяцев 2022 года, через систему «Инцидент-Менеджмент» отработано 11735 сообщений, из которых 1878 сообщений поступило из социальных сетей Instagram и Facebook, что составляет 16% от общего количества поступивших сообщений. В 2021 году за аналогичный период было отработано 13892 сообщения, из которых 8362 поступило из социальных сетей Instagram и Facebook, что составило 60% от общего количества поступивших сообщений.

Больше всего сообщений в сфере жилищно-коммунального хозяйства – 29 % от общего числа или 3403 сообщения, что на 1153 вопроса больше, чем в 2021 году. Из них 72 % вопросов было связано с отсутствием горячего или холодного водоснабжения, что в два раза больше, чем за аналогичный период прошлого года.

20 % составили сообщения, относящиеся к сфере автомобильных дорог (2347 сообщений), что на 759 сообщений больше, чем в аналогичном периоде 2021 года:

- это жалобы на ямы и выбоины на дорогах, строительство и ремонт дорог, а также нарушение правил очистки дорог от снега и наледи.

Вопросы благоустройства составили 18 % или 2112 сообщений, в сравнении с аналогичным периодом 2021 года количество снизилось на 670 сообщений:

- это уборка территорий, ненадлежащее содержание зеленых насаждений и благоустройство общественных пространств.

По направлению работы общественного транспорта поступило 1173 сообщения, что составляет 10 % от общего числа, за аналогичный период прошлого года количество сообщений снизилось на 233:

- это претензии к работе общественного транспорта.

По направлениям здравоохранения, медицины и лечения от коронавирусной инфекции поступило 704 сообщения, что составляет 6 % от общего числа, по сравнению с предыдущим годом за этот же период количество сообщений снизилось в 2,4 раза:

- это сообщения об очередях в медицинские учреждения и о технических проблемах с записью на прием к врачу, также вопросы об оказании медицинских услуг и получения результата тестов на Коронавирус.

Через Платформу обратной связи за вышеуказанный период в 2022 году поступило 18536 сообщений. В 2021 году с января по сентябрь поступило 53856 сообщений, 40200 из которых были связаны с вопросами по проблеме вакцинации или лечения от коронавирусной инфекции.

Большинство сообщений от жителей поступали по вопросам качества автомобильных дорог – 4199 сообщений, что на 687 больше, чем за аналогичный период прошлого года.

Вопросы по благоустройству составили 3591 сообщение, данный показатель снизился на 542 сообщения по сравнению с прошлым годом.

По вопросам прохождения вакцинации и лечения от новой коронавирусной инфекции поступило 1842 сообщения, данный показатель по сравнению с 2021 годом снизился на 96% (40200).

Граждан так же волновали вопросы по вывозу и уборки мусора, таких сообщений было 1840, что на 118 сообщений больше по сравнению с 2021 годом.

По направлению жилищно-коммунального хозяйства, поступило 1801 сообщение, данный показатель снизился на 432 сообщения.

Свод проблемных вопросов ежедневно докладывается главе Администрации города Ростова-на-Дону и рассматривается на планерных совещаниях. Такая обратная связь помогает своевременно и оперативно принимать необходимые управленческие решения.

На основании вышеизложенного, руководствуясь статьями 39, 41 Устава города Ростова-на-Дону, городская Дума

РЕШИЛА:

1. Информацию о работе Администрации города, структурных подразделений по организации приема граждан, рассмотрению их письменных заявлений и обращений принять к сведению.

2. Заместителям главы Администрации города Ростова-на-Дону, руководителям отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону рекомендовать:

2.1. Сокращать сроки при рассмотрении обращений граждан, содержащих справочно-информационный характер, а также вопросов, решение которых уже включено в муниципальные программы и не требует дополнительной проработки, обследований или направлений запросов в другие органы до 7 дней.

2.2. Рассматривать социально-значимые коллективные обращения, с выездом на место при участии инициативных групп.

2.3. Принимать на личном приеме заявителей, в случае повторных обращений, несогласных с предыдущим ответом.

2.4. Формировать муниципальные программы с учетом обращений граждан.

2.5. На основе анализа поступивших обращений граждан:

- проводить тематические приемы граждан по актуальным, социально-значимым вопросам;

- своевременно принимать управленческие решения в целях снижения социальной напряженности населения.

2.6. По каждому факту нарушения порядка рассмотрения обращений граждан, установленного федеральным, областным законодательством, Администрацией города Ростова-на-Дону, принимать меры дисциплинарного взыскания к виновным должностным лицам и исполнителям.

2.7. Усилить работу за соблюдением сроков и качества рассмотрения сообщений, поступающих через платформу обратной связи и комментарии граждан, поступающих через социальные сети согласно рекомендациям, установленным распоряжением Администрации города Ростова-на-Дону № 107 от 26.04.2022.

2.8. Установить персональную ответственность за достоверность информации, содержащейся в ответе, а также за соблюдение сроков ответа.

3. Управлению документационного обеспечения Администрации города Ростова-на-Дону рекомендовать:

3.1. Выносить на планерные совещания главы Администрации города Ростова-на-Дону актуальные вопросы работы с обращениями граждан.

3.2. Проводить выборочные проверки исполнения поручений по итогам личных приемов граждан, результатов рассмотрения обращений граждан: с выходом на место, запросом фото-отчетов, в телефонном режиме.

4. Настоящее решение вступает в силу со дня его официального опубликования.

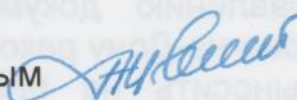
5. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на постоянную комиссию по местному самоуправлению, информационной политике и связям с общественностью. (А.В. Лященко).

Председатель городской Думы –
глава города Ростова-на-Дону

З.В. Неярохина

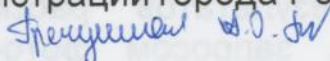
СОГЛАСОВАНО:

Заместитель главы Администрации города
Ростова-на-Дону по организационно-правовым
и кадровым вопросам



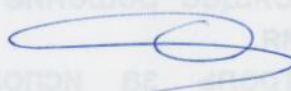
А.Г. Новицкий

И.о. начальника правового управления
Администрации города Ростова-на-Дону



О.А. Тищенко

Начальник управления
документационного обеспечения
Администрации города Ростова-на-Дону



Д.К. Денисенко

Информация
о работе Администрации города Ростова-на-Дону, структурных подразделений
по организации приема граждан, рассмотрению их письменных заявлений
и обращений за 9 месяцев 2022 года

В 2022 году в Администрацию города Ростова-на-Дону поступило **12,9 тыс.** обращений граждан, за аналогичный период 2021 года - **14,7 тыс.** обращений, что на **12 %** меньше. Снижение обусловлено сокращением числа обращений, связанных с короновирусной инфекцией. По каналам поступления отмечается уменьшение количества обращений, поступивших на электронные сервисы.

Тематика обращений граждан, поступивших в 2022 году

Вопросы транспорта и дорожного хозяйства составили **20%, (2598 обращений)** что на **2% меньше**, чем за аналогичный период 2021 года – это текущий ремонт, строительство дорог и тротуаров, установка дорожных знаков и светофоров, организация движения транспорта, нарушение трудовой дисциплины водителями пассажирского транспорта, претензии к работе пассажирского транспорта, возражение против размещения несанкционированных парковок, ремонт остановочных комплексов, в частности:

- неудовлетворительное состояние дороги по ул. Минераловодская;
- обустройство тротуаров, пешеходных дорожек и обочин по ул. Совхозная;
- транспортная доступность в мкр. Суворовский.

Вопросы благоустройства составили **17% (2163 обращения)**, что на **8% больше**, чем за аналогичный период 2021 года – это благоустройство придомовых территорий, установка детских площадок, спил и обрезка деревьев, покос амброзии, вывоз мусора и ликвидация свалок, отлов бездомных животных. По данному направлению был зафиксирован значительный рост количества обращений, связанный с множеством коллективных обращений граждан, по таким вопросам как:

- благоустройство парка культуры и отдыха «Дружба»;
- благоустройство территории по ул. Казахская, 59Б.

Также жителей города волновал вопрос ремонта детских игровых комплексов в Первомайском, Октябрьском и Советском районах.

Вопросы жилищно-коммунального хозяйства составили **10 % (1298 обращений)**, что на **2% больше**, чем за аналогичный период 2021 года – это капитальный ремонт МКД, неудовлетворительная работа управляющих организаций, перебои в электроснабжении, нормализация горячего водоснабжения в МКД, ремонт канализационной системы, кровли, лифтов в МКД, нарушение порядка начисления платы за ЖКУ. В частности, **в 2 раза выросло** количество обращений, связанных с отсутствием горячего водоснабжения в разных районах города. Также жителей волновали вопросы:

- принятия бесхозных инженерных сетей СНТ («Белая ромашка», «Ветеран РСМ») в муниципальную собственность;
- неудовлетворительной работы ООО «УК Ворошиловский».

Вопросы градостроительства и архитектуры составили **8 % (1048 обращений)**, что на **1% больше**, чем за аналогичный период 2021 года – это требование (или возражение) о сносе незаконно возведенных строений, защита прав строительных инвесторов («обманутых дольщиков»), в частности:

- строительство школы в мкр. Платовский;
- строительство объектов социальной инфраструктуры в мкр. Суворовский;
- возражение против строительства ЖК «Гринсайд».

Значительный рост обращений зафиксирован по вопросу несогласия против застройки рощи СКА.

Вопросы торговли и бытового обслуживания составили **7 % (923 обращения)**, что **на 3% больше**, чем за аналогичный период 2021 года – это предоставление торговых мест, возражение против размещения несанкционированных торговых объектов, организация и проведение ярмарок, ухудшение условий проживания из-за работы магазинов и объектов нестационарной торговли, в частности:

- жалобы на работу НТО в Советском и Первомайский районах;
- жалобы на работу летней площадки кафе «Большой сад».

Многочисленные жалобы на работу НТО в городе связаны с установленным мораторием на все виды муниципального контроля.

Вопросы учета и распределения жилой площади составили **6 % (721 обращение)**, что **на 3% больше**, чем за аналогичный период 2021 года – это предоставление постоянного и временного жилья, отселение из аварийных домов, улучшение жилищных условий, перепланировка и реконструкция жилых (нежилых) помещений.

Вопросы социального обеспечения составили **5% (627 обращений)**, что **на 2% больше**, чем за аналогичный период 2021 года – это выплата социальных пособий, в том числе детских, компенсация расходов по ЖКУ, оказание материальной помощи.

Вопросы имущественно-земельных отношений составили **4% (524 обращения)**, что **на 1% больше**, чем за аналогичный период 2021 года – это аренда и предоставление земельных участков, размер арендной платы, предоставление гаражной амнистии.

Вопросы вынужденных переселенцев составили **4 %** – это условия размещения и назначение единовременных выплат.

Вопросы здравоохранения составили **3 % (368 обращений)**, что **в 3 раза меньше**, чем за аналогичный период 2021 года – это претензии к работе медицинских учреждений в части нехватки терапевтов и узких специалистов, отсутствие ряда лекарственных средств, жалобы на оказание медицинской помощи не в полном объеме, в частности:

- некачественное оказание медицинской помощи в поликлинике № 42;
- нехватка специалистов узкого профиля в поликлинике в мкр. Суворовский.

Значительное сокращение обращений обусловлено уменьшением количества вопросов, связанных с коронавирусной инфекцией.

Другие вопросы составили **16 %** - это организация работы в образовательных учреждениях, получение мест в дошкольных образовательных организациях, вопросы трудоустройства, конфликтные ситуации с соседями, нарушение общественного порядка.

Структура каналов поступления обращений граждан в Администрацию города Ростова-на-Дону:

- **47%** по СЭДД «Дело-ПРО» (5395 обращений);
- **23%** на электронную почту (2589 обращений);
- **11%** через Интернет-приёмную (1200 обращений);
- **18%** почтой (2091 обращение);
- **1%** нарочно (172 обращения).

Результаты рассмотрения обращений граждан, поступившие в 2022 году:

- разъяснено – **6,2 тыс.** обращений;
- поддержано (в том числе меры приняты) – **2,5 тыс.** обращений;
- поддержано (меры будут приняты) – **1,9 тыс.** обращений;
- переадресовано – **824** обращения.

Личные приемы граждан

В 2022 году организовано и проведено 8 личных приемов граждан главы Администрации города Ростова-на-Дону (в 2021 году – 3), принято 47 человек, рассмотрено 44 вопроса. Заместителями главы Администрации города проведено 60 личных приемов граждан (в 2021 году – 69).

Основные темы, поднятые в ходе личного приема главы Администрации города Ростова-на-Дону.

1. Вопросы жилищно-коммунального хозяйства (10 рассмотренных вопросов):

- благоустройство детских игровых комплексов по адресам: ул. Немировича-Данченко, 76, ул. Краеведческая, 13 и ул. Парижской Коммуны, 59а/22а;
- обустройство контейнерных площадок по адресам: пр. Стачки, 233 и ул. Содружества, 100.

2. Вопросы транспорта и дорожного хозяйства (10 рассмотренных вопросов):

- ремонт дорожного покрытия по пер. Ладожский, ул. Стартовая и ул. Дарвина;
- продление троллейбусного маршрута № 17 до мкр. Левенцовский;

3. Вопросы социальной сферы (7 рассмотренных вопросов):

- капитальный ремонт зданий школ № 70 и № 92;
- капитальный ремонт филиала МБУЗ «Городская поликлиника № 1».

Работы по организации рассмотрения обращений

В целях исключения случаев нарушения сроков рассмотрения обращений системно проводятся мероприятия по контролю за сроками и качеством исполнения поручений, подготовкой ответов:

- сокращение сроков рассмотрения обращений граждан;
- ежедневный мониторинг своевременности и качества исполнения поручений по обращениям граждан, соблюдения сроков их рассмотрения;
- еженедельный предупредительный контроль и информирование заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону и глав администраций районов города Ростова-на-Дону о завершении срока рассмотрения обращений граждан;
- информирование о выявленных нарушениях для установления причин принятия мер дисциплинарного взыскания к виновным должностным лицам и исполнителям.

Управлением документационного обеспечения Администрации города Ростова-на-Дону ежеквартально проводится анализ коллективных, многочисленных, повторных обращений с целью формирования перечня объектов, требующих, по мнению граждан, строительства, ремонта или реконструкции, которые направляются в адрес заместителей главы администрации города.

В марте 2022 года внесены изменения в постановление Администрации города Ростова-на-Дону «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Ростова-на-Дону» от 02.11.2016 № 1589, в соответствии с которыми предусмотрены меры, необходимые при рассмотрении обоснованных жалоб на неудовлетворительные ответы (выезд на место с участием заявителя, личный прием, телефонный разговор, устранение выявленных недостатков).

В 2022 году изменен формат мониторинга работы с обращениями граждан в функциональных подразделениях, отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации города Ростова-на-Дону. В администрациях районов города Ростова-на-Дону, а также отраслевых органах мониторинги проведены в сочетании с тестированием руководителей и специалистов на знание порядка рассмотрения обращений граждан. По итогам были организованы обучающие семинары, с учетом полученных результатов, и направлены рекомендации по улучшению состояния работы с обращениями граждан.

Информация о работе с сообщениями граждан, поступающих из социальных сетей и через Платформу обратной связи за 9 месяцев 2022 года

За 9 месяцев 2022 года отработано **более 11 тыс.** сообщений, из которых 1878 поступило из социальных сетей Instagram и Facebook, за аналогичный период 2021 года отработано **более 13 тыс.** сообщений, из которых 8362 поступило из социальных сетей Instagram и Facebook.

Снижение количества поступивших сообщений в 2022 году обусловлено тем, что с 11 марта 2022 года на территории Российской Федерации произошла блокировка социальных сетей Instagram и Facebook, в связи с неприемлемой позицией компании Meta, которой принадлежат данные социальные сети.

Общественность Ростова-на-Дону особенно волновали вопросы, поступившие через социальные сети.

– вопросы транспорта и дорожного хозяйства (составили **30%** от общего числа поступивших сообщений) – это строительство и реконструкции дорог, ремонт дорожного покрытия, ямочный ремонт, нарушение правил очистки дорог от снега и наледи, и претензии к работе общественного транспорта;

– вопросы жилищно-коммунального хозяйства (составили **29%** от общего числа поступивших сообщений) – это отсутствие горячего и холодного водоснабжения в городе;

– вопросы благоустройства (составили **18%** от общего числа поступивших сообщений) – это уборка территорий, ненадлежащее содержание зеленых насаждений и благоустройство общественных пространств;

– вопросы здравоохранения (составили **6%** от общего числа поступивших сообщений) – это ненадлежащее оказание медицинской помощи, запись на прием к врачам, а также несвоевременное получение результатов тестов на Коронавирус.

Среднее время на рассмотрение одного сообщения **сократилось в 3 раза** и составило за отчетный период 2022 года **2 ч. 16 мин.**, в то время, как за аналогичный период 2021 года среднее время составляло **9 ч. 18 мин.**, при нормативном количестве времени – **3 ч.** на одно сообщение.

Также за 9 месяцев 2022 года отработано **более 18 тыс.** сообщений, поступивших через Платформу обратной связи, за аналогичный период 2021 года отработано **более 53 тыс.** сообщений.

Общественность Ростова-на-Дону особенно волновали вопросы, поступившие через Платформу обратной связи.

- вопросы дорожного хозяйства (составили более 4 тыс. сообщений, что **на 687 сообщений больше**, чем за аналогичный период 2021 года);

- вопросы благоустройства (составили более 3 тыс. сообщений, что на 542 сообщения меньше, чем за аналогичный период 2021 года);

- вопросы здравоохранения (составили более 1 тыс. сообщений, что **на 96% сообщений меньше**, чем за аналогичный период 2021 года);

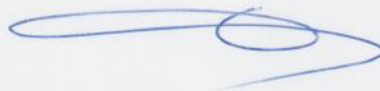
- вопросы благоустройства (составили более 1 тыс. сообщений, что **на 118 сообщений больше**, чем за аналогичный период 2021 года);

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства (составили более 1 тыс. сообщений, что **на 432 сообщения**, чем за аналогичный период 2021 года).

Свод проблемных вопросов ежедневно докладывается Главе Администрации города и рассматривается на планерных совещаниях. Такая обратная связь помогает своевременно и оперативно принимать необходимые управленческие решения.

Также, Муниципальный центр управления с апреля 2022 года начал реализовывать пилотный проект по согласованию и утверждению всех ответов, размещаемых в Платформе обратной связи, что в результате привело к росту уровня удовлетворительности граждан полученными ответами, который достиг 61%.

Начальник управления
документационного
обеспечения Администрации
города Ростова-на-Дону



Д.К. Денисенко