

СВЕДЕНИЯ
об обращениях граждан, поступивших в администрацию
городского округа Рефтинский
за 2025 год

Отчёт по обращениям граждан за 2025 год демонстрирует заметные изменения в способах взаимодействия населения с органами местного самоуправления городского округа Рефтинский. В 2025 году через Систему обращений граждан (СОГ) поступило 70 обращений, из них 19 - в электронной форме и 51 - в письменной, а также проведено 15 личных приемов граждан.

По сравнению с 2024 годом количество обращений через СОГ уменьшилось на 20 единиц (в 2024-м было 90 обращений). По результатам рассмотрения всех 70 обращений по 15 из них приняты меры, по 51 направлены отчёты разъяснительного характера, 1 обращение не поддержано, 2 переадресованы по компетенции и 1 оставлено без ответа. Чаще всего граждане обращались по вопросам благоустройства, ЖКХ, дорог и освещения.

Одновременно заметно выросло число обращений через Платформу обратной связи (ПОС): с 194 в 2024 году до 515 в 2025-м, то есть на 321 обращение больше. Из 515 обращений через ПОС 82 поступили на прямую линию, 227 были направлены в администрацию городского округа Рефтинский и 206 - в муниципальные подведомственные учреждения. Рост активности граждан связан с активной информационной кампанией администрации: баннер о подаче обращений размещён на официальном сайте, а виджеты установлены в госпабликах «ВКонтакте». Платформа обратной связи позволяет жителям направлять обращения через портал Госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе» и виджеты на сайтах органов власти - это обеспечивает единый стандарт подачи обращений и помогает быстро решать актуальные проблемы.

Через систему «Инцидент-менеджмент» в 2025 году поступило 101 сообщение - на 95 сообщения меньше, чем в 2024-м; основные темы касались дорог, благоустройства, ЖКХ и обращения с твёрдыми коммунальными отходами.

Все сообщения в этой системе обрабатываются в течение 8 часов, а ответы на обращения в СОГ и ПОС даются в установленные законом сроки - просроченных обращений в городском округе Рефтинский за 2025 год нет.