|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | УТВЕРЖДЕН  Постановлением Главы Каменского городского округа  от 25.08.2023 № 1642  «Об утверждении планов мероприятий («дорожных карт») на III и IV квартал 2023 года для минимизации обращений граждан, поступающих по актуальным темам в цифровые системы обратной связи («Платформы обратной связи», «Инцидент-менеджмент») и в рамках Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в Администрации Каменского городского округа» |

**План мероприятий («дорожная карта») на III и IV квартал 2023 года по проблеме**

**«Оплата коммунальных услуг и электроэнергии» (код в классификаторе: 0005.0005.0056.1175)**

**Таблица 1. Основные сведения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование проблемы** | **Организация работы в сфере жилищно-коммунального хозяйства** |
| Ответственный от Администрации Каменского городского округа | *ФИО: Рябова Анна Михайловна*  *Должность: главный специалист*  *Телефон: (3439) 37-02-44*  *e-mail:* *econ\_uzkr@list.ru* |
| Ответственный от муниципального центра управления | *ФИО:* *Баранов Андрей Павлович*  *Должность:* *заместитель Главы Администрации по вопросам ЖКХ, строительства, энергетики и связи*  *Телефон:* *(3439) 37-02-02*  *e-mail:* *12042507@bk.ru* |

**Таблица 2. Дорожная карта**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Мероприятие** | **Результат выполнения** | **Показатель выполнения** | **Дата начала работ** | **Дата завершения работ** | **Ответственный исполнитель** |
| 1. **Оплата коммунальных услуг и электроэнергии** | | | | | | |
| 1.1. | Запрос информации у ресурсоснабжающей организации по начислению и оплате за коммунальные услуги | Скан-копия письма ресурсоснабжающей организации | Доля обращений граждан по оплате за коммунальные услуги | 30.08.2023 | 31.12.2023 | Главный специалист Администрации Каменского городского округа Рябова А.М. |
| 1. **Низкая информационная работа с населением** | | | | | | |
| 2.1. | Качественная подготовка ответов на обращения граждан в рамках 59-ФЗ, с описанием выполненных работ | Скан-копия писем в адрес граждан | Да/нет | 30.08.2023 | 31.12.2023 | Главный специалист Администрации Каменского городского округа Рябова А.М. |
| 2.2. | Размещение информации в СМИ, о тарифах на жилищно-коммунальные услуги | Ссылка на публикацию информации, 2 поста (1 пост в квартал) | Да (охват аудитории не менее 1000 человек)/нет | 30.08.2023 | 31.12.2023 | Главный специалист Администрации Каменского городского округа Рябова А.М. |

**Таблица 3. Анализ результата**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Анализ результата выполнения мероприятий Дорожной карты по обращениям/сообщениям граждан** | | | | |
| **Мероприятие** | **Результат выполнения** | **Показатель выполнения** | **Дата завершения работ** | **Ответственный исполнитель** |
| Сбор аналитической справки по количеству обращений на тему «Организация работы в сфере в жилищно-коммунального хозяйства», поступающим по каналам: в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 N 59-ФЗ; через систему мониторинга «Инцидент Менеджмент», платформу обратной связи; за период реализации мероприятий «дорожной карты» и период в 30 дней после реализации дорожной карты в сопоставлении с аналогичным периодом 2022 года. А также аналитической справки по количеству решенных проблем по обращениям/сообщениям граждан, поступившим по вышеуказанным каналам за период реализации мероприятий дорожной карты и период в 30 дней после реализации дорожной карты. | Аналитическая справка | Да/нет | 31.12.2023 | Главный специалист Администрации Каменского городского округа Рябова А.М. |