

## ОТЧЕТ Федерального агентства связи об итогах рассмотрения обращений граждан в 2008 году

В 2008 году в Федеральное агентство связи и подведомственные ему организации поступило 378 527 обращений граждан, в том числе 1498 обращений граждан поступило непосредственно в Федеральное агентство связи, а 373 921 обращение поступило в ФГУП «Почта России» и его филиалы (статистическая справка прилагается). По сравнению с 2007 г. общее количество обращений уменьшилось на 17,8%, количество обращений в Федеральное агентство связи (далее - Россвязь) уменьшилось на 26,3%, количество обращений в ФГУП «Почта России» уменьшилось незначительно (на 0,6%).

Развитие инфокоммуникационных технологий расширяет возможности населения направлять обращения в Россвязь и подведомственные организации через интернет-сайт, факсимильную связь и электронную почту. В 2008 г. уточнена информация о почтовых и электронных адресах, телефонах и факсах, организованы «горячие линии». Тенденция к увеличению обращений, направляемых помимо почтовых каналов, сохранилась. В 2007 г. поступило 19208 обращений, в 2008 г. - 23580 (увеличилось на 18,3%). Во ФГУП «Почта России» и его филиалах на постоянной основе действуют «горячие линии», направленные на информирование пользователей услугами почтовой связи об услугах, оказываемых ФГУП «Почта России», на предоставление справочной информации и получение от клиентов информации о качестве оказываемых услуг.

За отчетный период в три раза возросло количество обращений по социальным вопросам (повышение заработной платы, выплата пособий, решение жилищных вопросов). Основные респонденты - работники почтовой связи. Число обращений работников почтовой отрасли по социальным вопросам составило 15 737 единиц. Количество обращений по вопросу низкой заработной платы возросло на 32,8%, по вопросам пенсионного обеспечения выросло в пять раз по сравнению с 2007 годом.

Число подаваемых гражданами судебных исковых заявлений сократилось в два раза, количество выигранных гражданами исков в процентном соотношении с количеством поданных исков незначительно уменьшилось с 35,3% - в 2007 г. до 34% - в 2008 г.

Информация о днях и времени личного приема, в том числе руководством организаций размещена на интернет-сайтах, в справочниках, на информационных стендах организаций. В 2008 г. количество граждан принятых руководством организаций уменьшилось на 14%.

В Россвязи и подведомственных организациях в 2008 г. проведено 8047 совещаний (заседаний, семинаров) направленных на совершенствование организации рассмотрения обращений граждан. Количество специалистов, на которых в соответствии с должностными инструкциями возложены функции по работе с обращениями граждан, уменьшилось на 20,6% и составило в 2008 г. 3723 человека. Причина кроется в текучести кадров (70% - кадры ФГУП «Почта России»), что в свою очередь связано с низкой заработной платой, высокой

эмоциональной и физической нагрузкой, с недостаточной мотивацией на достижение лучших результатов.

С нарушениями сроков рассмотрено 4525 обращений граждан, что составляет 1% от общего количества поступивших.

В 2008 г. непосредственно в Россвязь поступило 323 (21,5%) обращения от граждан. Кроме этого 194 (12,9%) обращения поступило из Администрации Президента Российской Федерации, 53 - из Правительства Российской Федерации, 857 (57%) - из Минкомсвязи России, 71(5%) обращение переадресовано по принадлежности из других министерств и ведомств. Руководству Россвязи доложено 1378 (91,9%) поступивших в Россвязь обращений граждан.

Сохранился контингент граждан, которые обращаются в Россвязь постоянно (Шибков Ю.А. - 19 обращений, Самедова З.О., Иванова Н.И. - 14 обращений, Матвеев С.Н. – 10 обращений, Осипов А. - 10 обращений). Руководством Россвязи принято решение на основании ст.11, п.5 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» о прекращении переписки с ними.

Тематика поступивших в Россвязь обращений граждан распределилась следующим образом: по вопросам почтовой связи – 57,8% от общего количества обращений, телефонной связи — 12,6%; радиовещания и телевидения - 2%, качества услуг доступа в Интернет – 2,7%.

От работников связи поступило 354 обращения, что на 71 обращение меньше по сравнению с 2007 годом. Данные обращения связаны с вопросами повышения заработной платы и выплаты пособий, жилищными вопросами, либо с жалобами на неправомерные действия руководителей предприятий.

В ФГУП «Почта России» наиболее часто граждане обращаются по вопросам, связанным с неполучением почтовых отправлений и их розыском – 60,3% от общего количества обращений, а также с низким качеством обслуживания (очереди, отказ в оказании услуг, некорректное поведение почтовых работников) – 18,9%.

Начальник Административно-  
правового управления

В.В. Шелихов

Приложение

**Статистические данные к отчету Федерального агентства связи по  
работе с обращениями граждан в 2008 году**

	2007	2008
<b>Поступило писем, всего</b>	460 574	378 527
в Россвязь	2034	1498
в подведомственные организации	458 540	377 029
В том числе:		
по сети Интернет	321	669
по факсимильной связи	4425	4559
по электронной почте	14462	18352
по "прямым" и "горячим" линиям	55587	52
по социальным вопросам	5971	17086
доложено руководству Россвязи	1027	1377
<b>Поступило судебных исков граждан, всего</b>	1341	665
В том числе:		
количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан	476	226
<b>Принято граждан, всего</b>	69943	60174
в Россвязи	20	10
в подведомственных организациях	69923	60164
В том числе:		
руководителем Россвязи и его заместителями	4	1
<b>Взято на контроль писем, всего</b>	448 856	362 946
переадресовано по принадлежности	4902	648
находятся на рассмотрении	12859	18133
закончены рассмотрением	431 095	344 165
<b>Результативность рассмотрения контрольных писем</b>	431 095	344 165
решено положительно	126 231	46419
меры приняты	50727	69827
разъяснено	251 185	220 987
отказано	2952	6932
В том числе:		
виновные привлечены к ответственности	7786	6052
рассмотрено с выездом на место (с приглашением заявителя)	2552	2454
рассмотрено с нарушением сроков	2607	4525
<b>Проведено заседаний, совещаний и семинаров по вопросам повышения эффективности работы с обращениями граждан</b>	9331	8047
в Россвязи	3	2
в подведомственных организациях	9328	8045
<b>Количество специалистов, ответственных за работу с обращениями граждан</b>	4694	3723
в Россвязи	6	7
в подведомственных организациях	4688	3716