

Справка

о результатах рассмотрения обращений граждан в 1 квартале 2019 года
в подведомственных организациях Россвязи.

Подведомственные организации своевременно предоставили в Россвязь статистические данные по работе с обращениями граждан за 1 квартал 2019 года.

Всего в 1 квартале 2019 года в подведомственные организации поступило 6949 обращений граждан.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года общее количество обращений, поступивших в подведомственные организации, увеличилось на 38,86%, что обусловлено увеличением количества поступивших в отчетном периоде обращений во ФГУП РСВО и МТУСИ на 41,76% и 42,65% соответственно.

Как и в предыдущих отчетных периодах наибольшее количество обращений приходится на долю ФГУП РСВО - 63,50% и МТУСИ – 27,24%. Следует отметить, что во ФГУП РСВО граждане обращаются с вопросами, касающимися основной деятельности предприятия: об отключении/подключении радиоточки, о ремонте радиоточки и проведении проверки оборудования, о перерасчете и возврате денежных средств. В МТУСИ в большинстве случаев поступают обращения по социально-экономическим вопросам, касающимся получения справок, восстановления дипломов.

По тематике обращений в целом по подведомственным Россвязи организациям: 62,48% от общего количества поступивших обращений содержат вопросы об оказании услуг по основному виду деятельности (предоставление услуг связи, образовательных услуг, издание и распространение ГЗПО); 32,61% - по социально-экономическим вопросам (выдача справок, оказание материальной помощи); 4,04% - по вопросам занятости и трудоустройства; 0,86% - по иным вопросам. Данное соотношение соответствует распределению долей по тематике вопросов, содержащихся в обращениях граждан в подведомственные Россвязи организации, в аналогичном периоде 2018 года.

Все поступившие обращения были взяты на контроль. Рассмотрено в установленный срок 100% обращений.

По результатам рассмотрения подведомственными организациями обращений граждан доля принятых решений «поддержано» составила 89,61% от общего количества принятых решений, «разъяснено» - 9,41%, «не поддержано» - 0,12%, принято иное решение – 0,86%.

В отчетном квартале в подведомственные организации поступило 2 благодарственных письма (АО Марка).

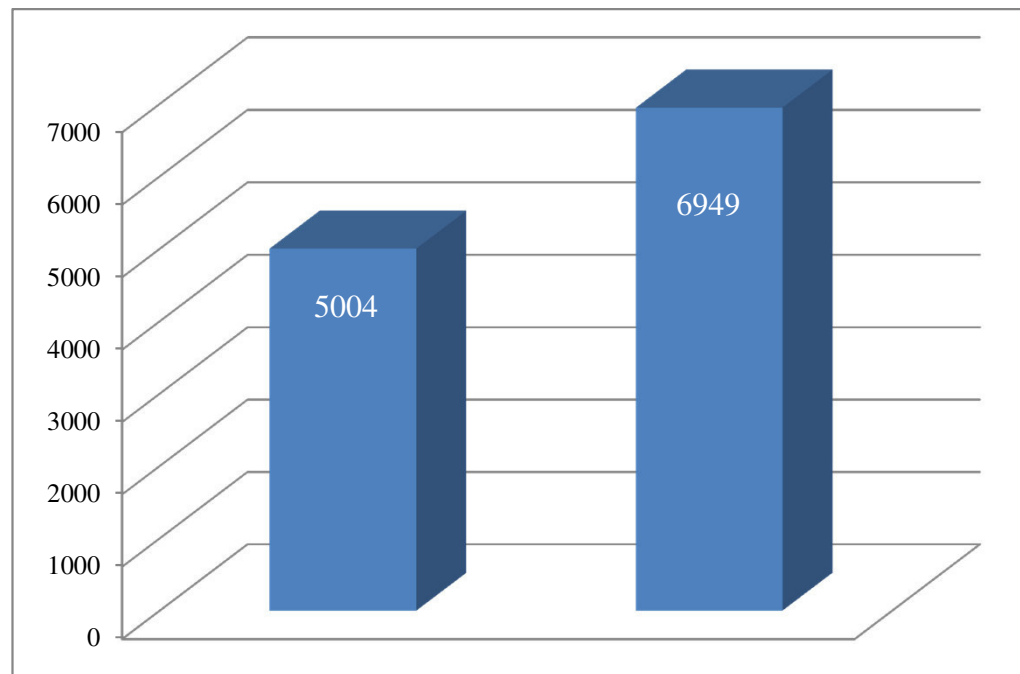
В 1 квартале 2019 года в подведомственных Россвязи организациях проведено 15 совещаний по вопросам повышения эффективности работы с обращениями граждан.

Отчет о результатах рассмотрения обращений граждан в подведомственных Росвязи организациях в 1 квартале 2019 года

№ п/п	наименование подведомственной организации	поступило обращений в отчетном периоде всего	поступило обращений по тематике вопросов				взято обращений на контроль	результаты рассмотрения обращений				находится на рассмотрении на конец отчетного периода	результаты рассмотрения обращений по качеству					проведено совещаний по вопросам повышения эффективности работы с обращениями граждан
			оказание услуг по основной деятельности предприятия	социально-экономические вопросы	вопросы занятости и трудоустройства	иные вопросы		поддержано (решено положительно, меры приняты)	разъяснено	не подержано	иное		благодарственных писем	не согласны с полученным ответом	обжалование ответов организации в Федеральных органах власти	заявления в суды по обжалованию действий (бездействия) организации	иное	
1	АО "Марка"	27	26	1	0	0	27	0	2	1	24	0	2	0	0	0	0	0
2	ФГУП РСВО	4413	4145	228	0	40	4413	3760	641	6	6	0	0	0	0	0	0	0
3	ГП КС	86	0	86	0	0	86	86	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
4	ФГУП ГЦСС	29	5	11	0	13	29	12	10	1	6	0	0	0	0	0	0	2
5	ФГУП ЦНИИС	176	0	176	0	0	176	176	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	ФГУП НИИР	14	0	9	5	0	14	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	ЦМС имени А.С. Попова	7	0	0	0	7	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	МТУСИ	1893	145	1748	0	0	1893	1893	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	СПбГУТ	7	0	7	0	0	7	4	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0
10	ПГУТИ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	СибГУТИ	297	21	0	276	0	297	273	0	0	24	0	0	0	0	0	0	3
	всего	6949	4342	2266	281	60	6949	6225	654	8	60	2	2	0	0	0	0	15
		100,00%	62,48%	32,61%	4,04%	0,86%	100,00%	89,61%	9,41%	0,12%	0,86%	0,03%						

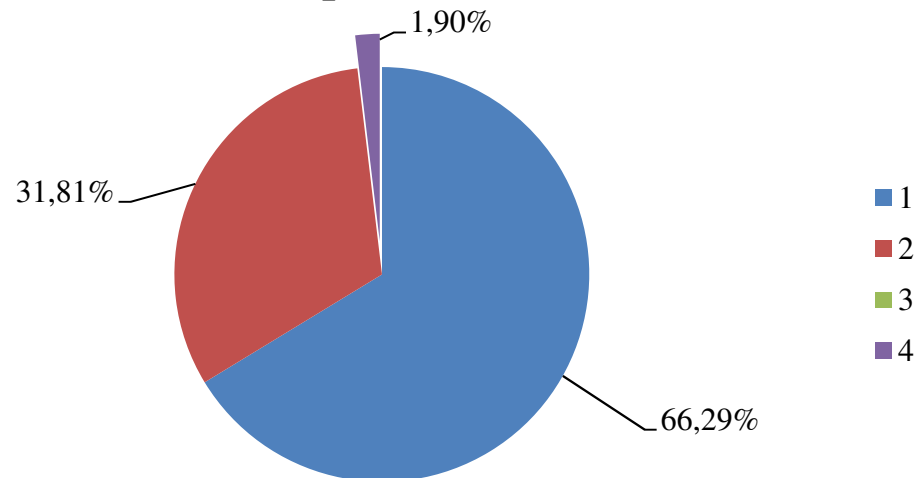
Количество поступивших обращений

№ п/п	наименование организации	1 квартал 2018 года	1 квартал 2019 года
1	АО "Марка"	45	27
2	ФГУП РСВО	3113	4413
3	ГП КС	75	86
4	ФГУП ГЦСС	14	29
5	ФГУП ЦНИИС	150	176
6	ФГУП "Электросвязь" в ЧР	46	
7	ФГУП НИИР	27	14
8	ФГУП ГСПИ РТВ	0	
9	ЦМС имени А.С. Попова	11	7
10	ФГБУ Центр МИР ИТ	0	
11	МТУСИ	1327	1893
12	СПбГУТ	12	7
13	ФГОБУ ВПО ПГУТИ	4	0
14	ФГОБУ ВПО "СибГУТИ"	180	297
	всего	5004	6949

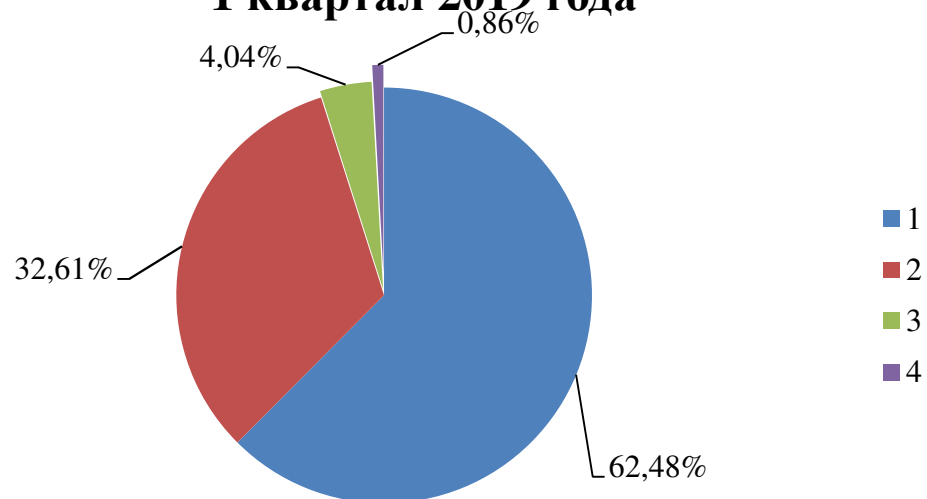


№ п/п	тематика вопросов	1 квартал 2018 года.	1 квартал 2019 года
1	оказание услуг по основной деятельности предприятия	3317	4342
2	социальноэкономические вопросы	1592	2266
3	вопросы занятости и трудоустройства	0	281
4	иные вопросы	95	60

1 квартал 2018 года

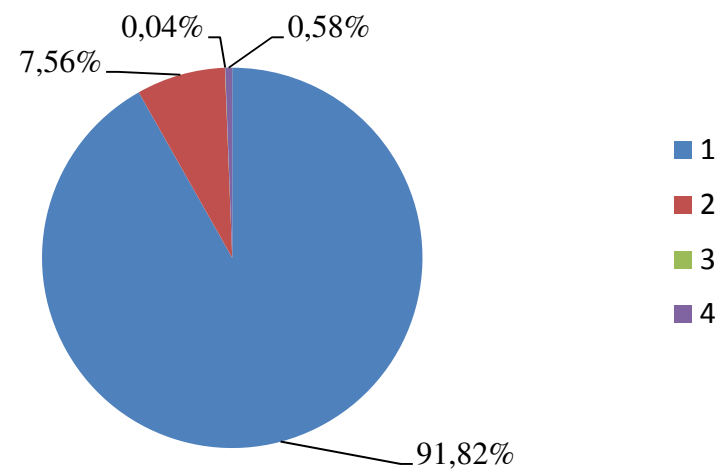


1 квартал 2019 года



№ п/п	результат рассмотрения обращений	1 квартал 2018 года	1 квартал 2019 года
1	Поддержано	4443	6225
2	Разъяснено	366	654
3	Не поддержано	2	8
4	Иное решение	28	60

1 квартал 2018 года



1 квартал 2019 года

