

Справка

о результатах рассмотрения обращений граждан во 2 квартале 2019 года
в подведомственных организациях Россвязи.

Подведомственные организации своевременно предоставили в Россвязь статистические данные по работе с обращениями граждан за 2 квартал 2019 года.

Всего во 2 квартале 2019 года в подведомственные организации поступило 4 707 обращений граждан.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года общее количество обращений, поступивших в подведомственные организации, увеличилось на 1,86%.

Как и в предыдущих отчетных периодах наибольшее количество обращений приходится на долю ФГУП РСВО - 68,28% и МТУСИ – 22,39%. 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: 69,19% от общего количества поступивших обращений содержат вопросы об оказании услуг по основному виду деятельности (предоставление услуг связи, образовательных услуг, издание и распространение ГЗПО); 26,20% - по социально-экономическим вопросам (выдача справок, оказание материальной помощи); 3,65% - по вопросам занятости и трудоустройства; 0,96% - 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 99,83% поступивших обращений, 0,17% от общего количества поступивших обращений находится на рассмотрении (срок рассмотрения по данным обращениям не истек).

По результатам рассмотрения подведомственными организациями обращений граждан доля принятых решений «поддержано» составила 88,66%

от общего количества принятых решений, «разъяснено» - 10,81%, «не поддержано» - 0,45%, принято иное решение – 0,09%.

В отчетном квартале в подведомственные организации поступило 4 благодарственных письма (АО Марка).

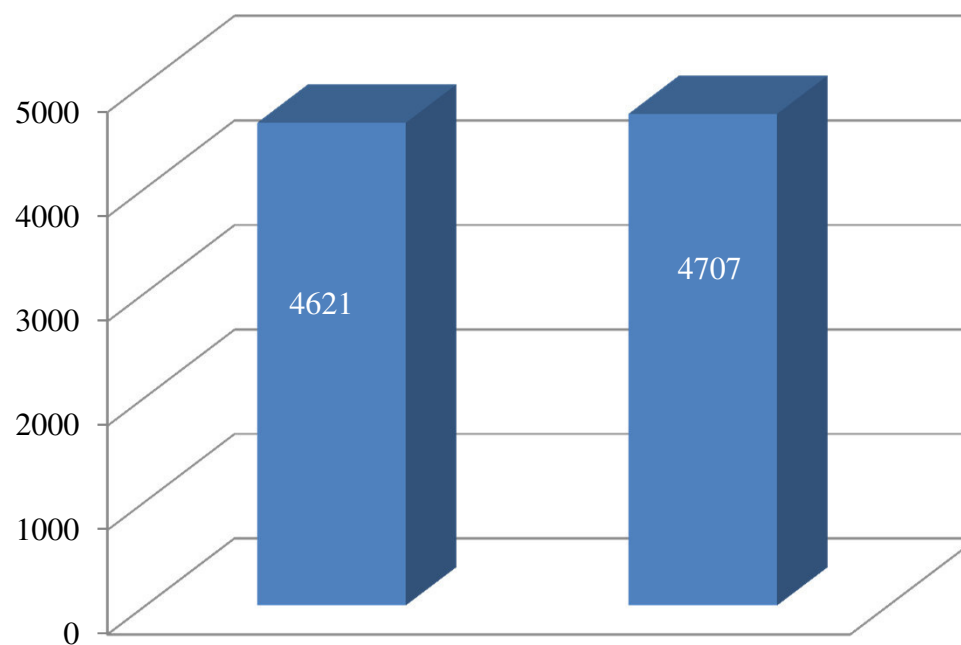
Во 2 квартале 2019 года в подведомственных Россвязи организациях проведено 11 совещаний по вопросам повышения эффективности работы с обращениями граждан.

Отчет о результатах рассмотрения обращений граждан в подведомственных Росвязи организациях во 2 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 тру-доустройства	иные вопросы		поддержано (решено положительно, меры приняты)	разъяснено	не поддежа-но	иное		благодарст-венных писем	не согласны с полученным ответом	обжалова-ние ответов организа-ции в Федераль-ных органах власти	заявления в суды по обжа-лован-ию действий (бездейст-вий) организа-ции	иное	
1	АО "Марка"	27	26	1	0	0	27	22	0	1	4	0	4	0	0	0	0	0
2	ФГУП РСВО	3214	3116	70	0	28	3214	2699	495	16	0	4	0	0	0	0	0	0
3	ГП КС	96	0	96	0	0	96	96	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	ФГУП ГЦСС	26	8	7	2	9	26	8	10	4	0	4	0	0	0	0	0	1
5	ФГУП ЦНИИС	96	0	96	0	0	96	96	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	ФГУП НИИР	14	0	7	7	0	14	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7	ЦМС имени А.С. Попова	8	1	0	0	7	8	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	МТУСИ	1054	102	952	0	0	1054	1054	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
9	СПбГУТ	4	0	4	0	0	4	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	ПГУТИ	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
11	СибГУТИ	167	4	0	163	0	167	167	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	всего	4707	3257	1233	172	45	4707	4166	508	21	4	8	4	0	0	0	0	11
		100,00%	69,19%	26,20%	3,65%	0,96%	100,00%	88,66%	10,81%	0,45%	0,09%	0,17%						

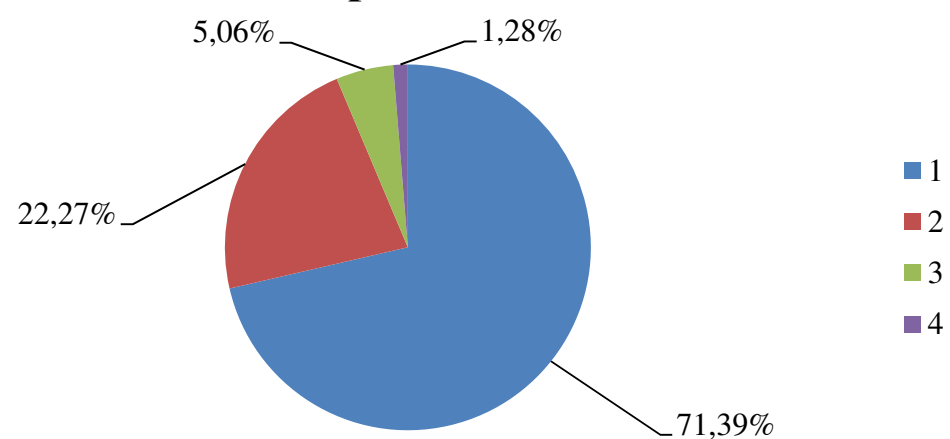
Количество поступивших обращений

№ п/п	наименование организации	2 квартал 2018 года	2 квартал 2019 года
1	АО "Марка"	34	27
2	ФГУП РСВО	3094	3214
3	ГП КС	178	96
4	ФГУП ГЦСС	16	26
5	ФГУП ЦНИИС	138	96
6	ФГУП НИИР	32	14
7	ЦМС имени А.С. Попова	5	8
8	ФГБУ Центр МИР ИТ	0	
9	МТУСИ	898	1054
10	СПбГУТ	4	4
11	ПГУТИ	4	1
12	СибГУТИ	218	167
	всего	4621	4707

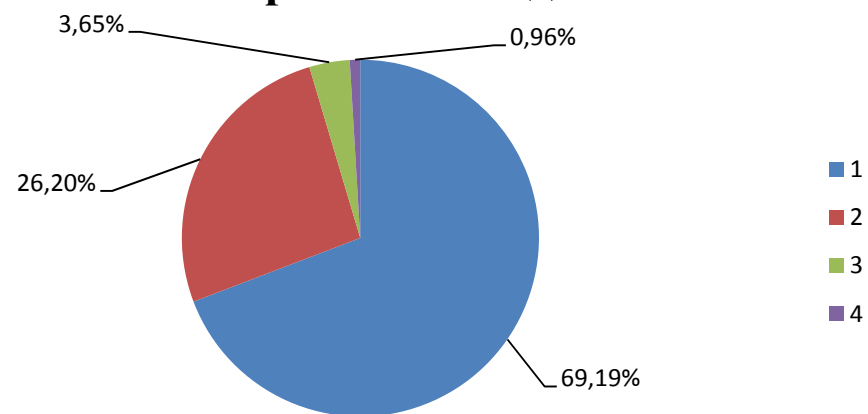


№ п/п	тематика вопросов	2 квартал 2018 года.	2 квартал 2019 года
1	оказание услуг по основной деятельности предприятия	3299	3257
2	социально-экономические вопросы	1029	1233
3	вопросы занятости и трудоустройства	234	172
4	иные вопросы	59	45

2 квартал 2018 года



2 квартал 2019 года



№ п/п	результат рассмотрения обращений	2 квартал 2018 года	2 квартал 2019 года
1	Поддержано	4044	4166
2	Разъяснено	415	508
3	Не поддержано	2	21
4	Иное решение	33	4

