

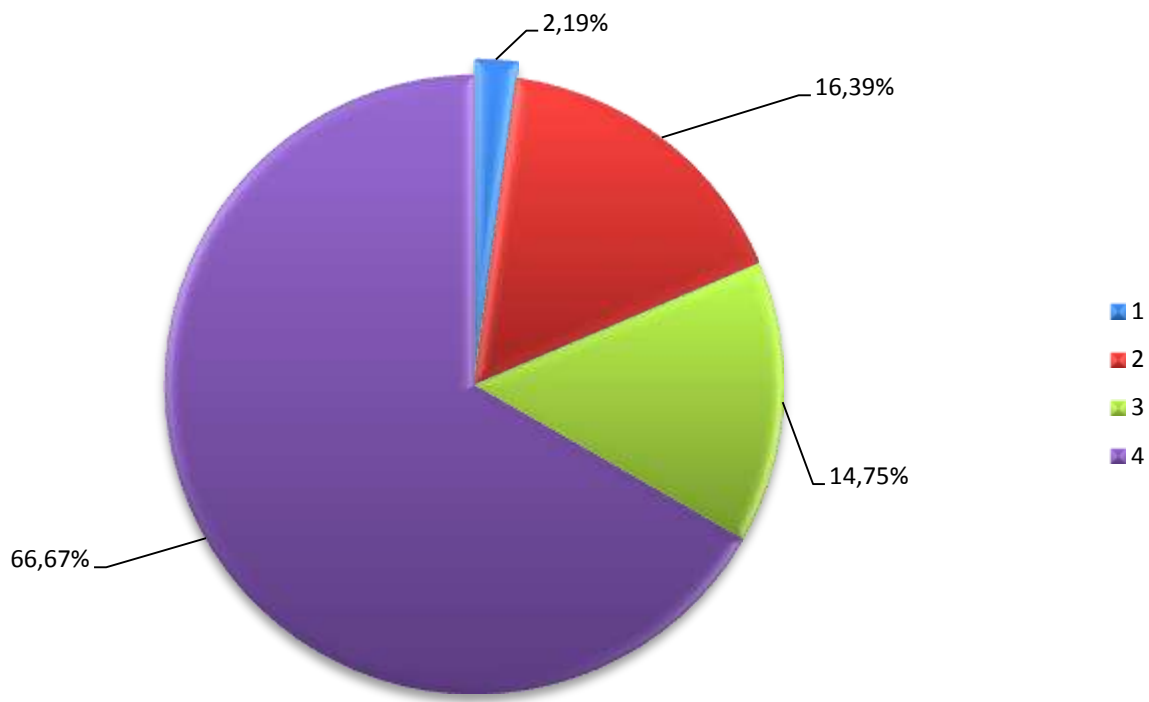


**Информация
об осуществлении приема граждан,
обеспечении своевременного и полного рассмотрения
устных и письменных
обращений граждан,
принятии решений и направлению ответов заявителям
в установленный
законодательством Российской Федерации срок
в 3 квартале 2018 года.**

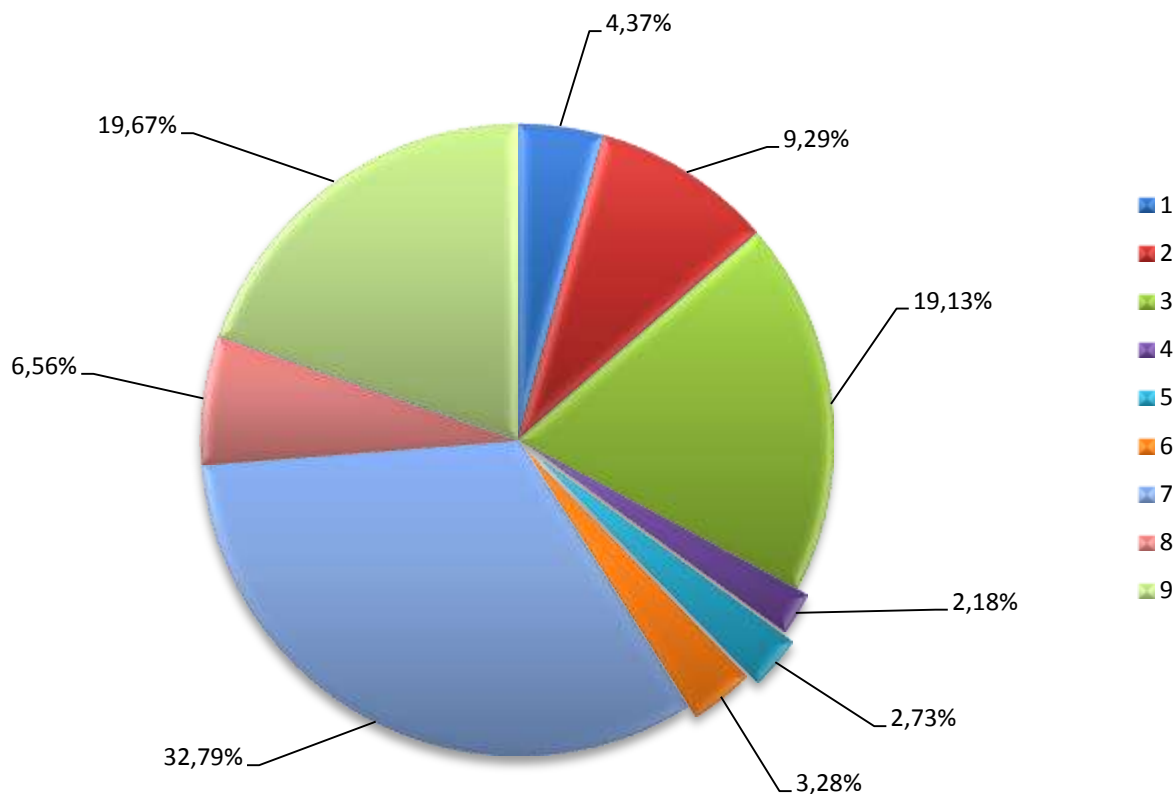
Общая статистика обращений

В 3 квартале 2018 года в Россвязь поступило 183 обращения граждан, непосредственно от граждан поступило 122 обращения, что составило 66,67% от общего количества.

№ п/п	Источник поступления	Количество обращений	Доля в общем количестве обращений
1.	Администрация Президента Российской Федерации	4	2,19%
2.	Федеральные органы исполнительной власти	30	16,39%
3.	Перенаправлено из организаций	27	14,75%
4.	Непосредственно от граждан	122	66,67%



№ п/п	Источник поступления по федеральным округам	Количество обращений	Доля в общем количестве обращений
1.	Дальневосточный федеральный округ	8	4,37%
2.	Приволжский федеральный округ	17	9,29%
3.	Северо-Западный федеральный округ	35	19,13%
4.	Северо-Кавказский федеральный округ	4	2,18%
5.	Сибирский федеральный округ	5	2,73%
6.	Уральский федеральный округ	6	3,28%
7.	Центральный федеральный округ	60	32,79%
8.	Южный федеральный округ	12	6,56%
9.	Регион не указан	36	19,67%



Наибольшее количество обращений поступило в Россвязь из Центрального федерального округа – 60 (32,79%), Северо-Западного федерального округа – 35 (19,13%), Приволжского федерального округа – 17 (8,06%), в 36 обращениях (19,67%) регион не указан.

Статистика по тематике обращений

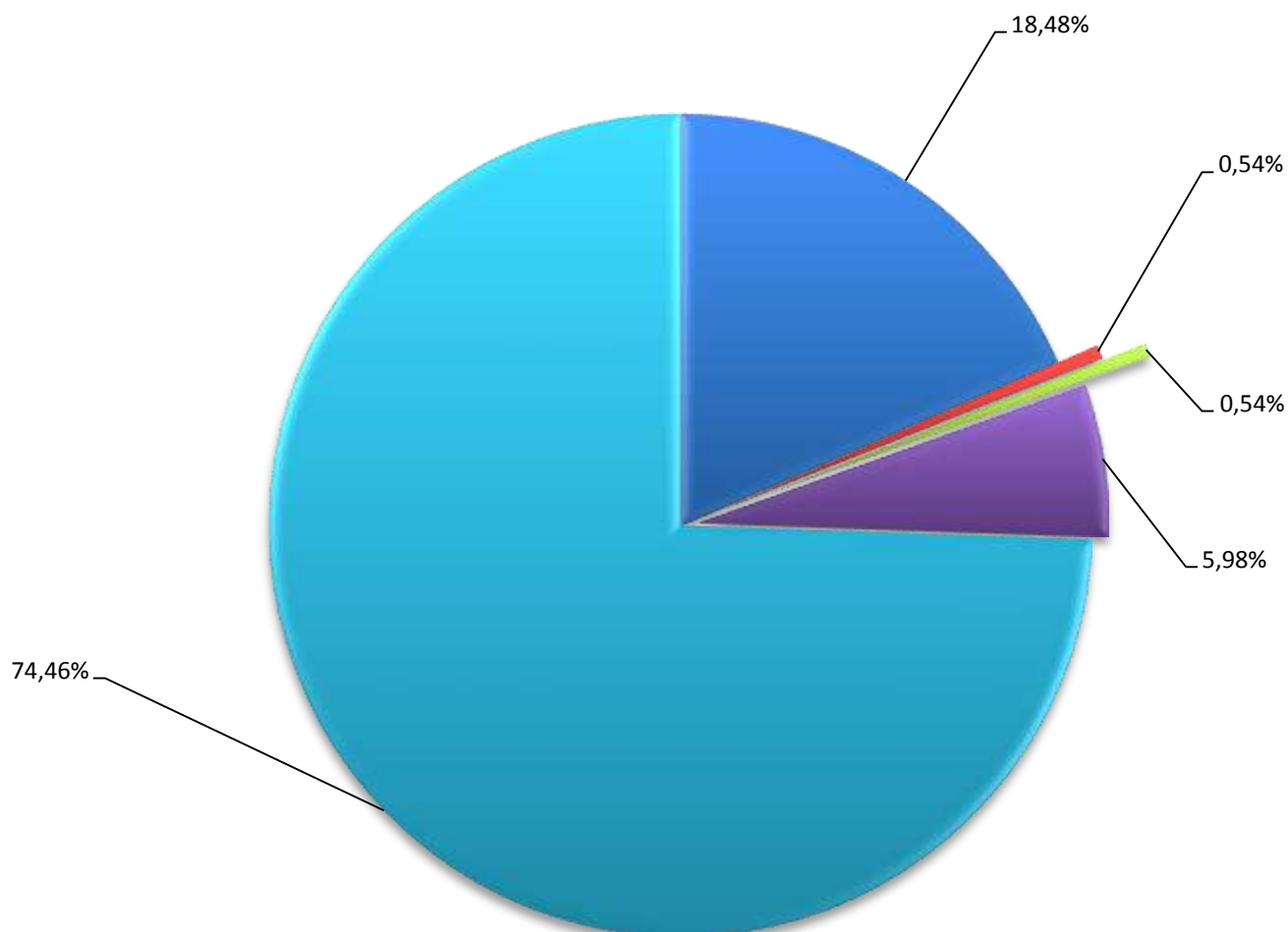
В 183 поступивших обращениях граждан содержится 184 вопроса. Сведения о характере вопросов, определенных в соответствии с Общероссийским тематическим классификатором обращений граждан приведены в таблице:

Тематические разделы	Вопросы	3 квартал 2018 года (количество вопросов)
Государство, общество, политика	Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов	1
	Государственные награды. Награды и почетные знаки субъекта Российской Федерации. Ведомственные награды. Награды органов местного самоуправления	1
	Качество продукции. Стандартизация. Сертификация	26
	Поступление на государственную службу Российской Федерации	1
	Работа официального сайта федерального органа исполнительной власти	3
	Развитие общественных отношений	1
	Эффективность использования государственного имущества	1
Жилищно-коммунальная сфера	Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов	1
Оборона, безопасность, законность	Борьба с коррупцией	1
Социальная сфера	Государственный контроль и надзор в сфере средств массовой информации	1
	Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	1
	Конфликтная ситуация в образовательных организациях	2
	Места для проживания обучающихся	2

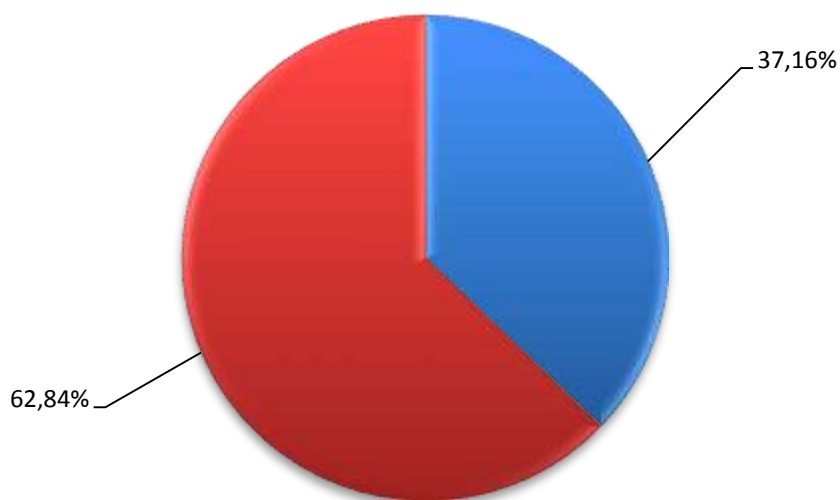
	Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	1
	Популяризация и пропаганда науки, научных достижений, научных знаний	1
	Условия и охрана труда. Организация и управление охраной труда. Специальная оценка условий труда	3
Экономика	Государственное регулирование деятельности в области связи	3
	Государственные знаки почтовой оплаты	6
	Доступ к сети местной телефонной связи	11
	Инфраструктура связи	3
	Качество оказания услуг связи	2
	Оказание услуг передвижной радиотелефонной связи	31
	Оказание услуг по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	28
	Оказание услуг почтовой связи	51
	Развитие цифрового вещания	1
	Тарифы на услуги связи. Оплата услуг связи	1

По тематике вопросы распределились следующим образом (в процентном отношении от общего количества):

- «Государство. Общество. Политика» - 18,48 %,
- «Жилищно-коммунальная сфера» - 0,54%;
- «Оборона, безопасность, законность» - 0,54%,
- «Социальная сфера» - 5,98%
- «Экономика» - 74,46%



Из 183 поступивших обращений в 68 (37,16% от общего количества вопросов), содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Россвязи. Данные обращения согласно ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» были направлены в соответствующие государственные органы по компетенции.



В 115 обращениях (62,84% от общего количества поступивших в 3 квартале 2018 года обращениях) содержится 116 вопросов, решение которых относится к компетенции Россвязи.

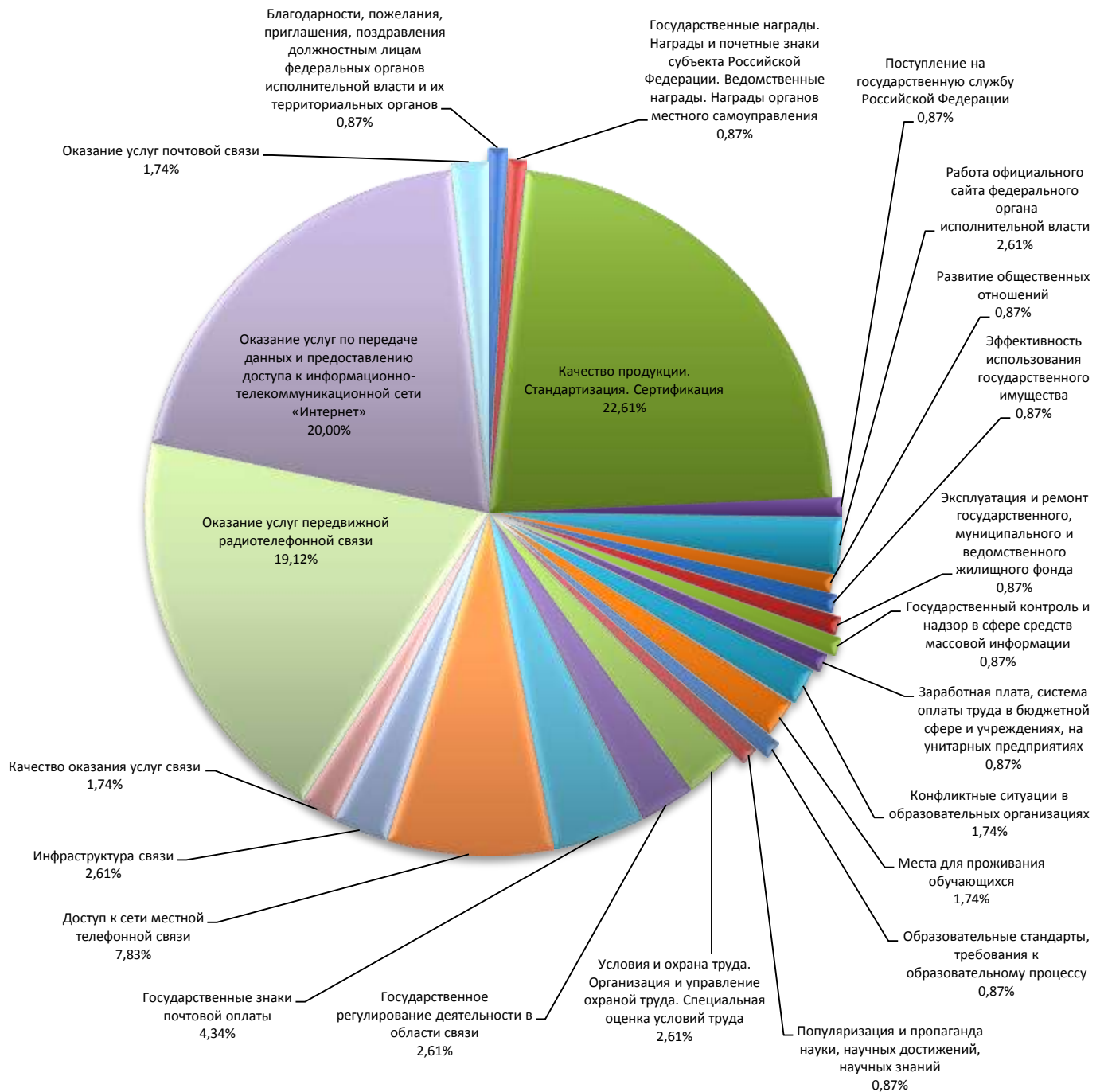
Сведения о характере вопросов, определенных в соответствии с Общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, приведены в таблице:

Тематические разделы	Вопросы	3 квартал 2018 года (количество вопросов)
Государство, общество, политика	Благодарности, пожелания, приглашения, поздравления должностным лицам федеральных органов исполнительной власти и их территориальных органов	1
	Государственные награды. Награды и почетные знаки субъекта Российской Федерации. Ведомственные награды. Награды органов местного самоуправления	1
	Качество продукции. Стандартизация. Сертификация	26

	Поступление на государственную службу Российской Федерации	1
	Работа официального сайта федерального органа исполнительной власти	3
	Развитие общественных отношений	1
	Эффективность использования государственного имущества	1
Жилищно-коммунальная сфера	Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фонда	1
Социальная сфера	Государственный контроль и надзор в сфере средств массовой информации	1
	Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	1
	Конфликтные ситуации в образовательных организациях	2
	Места для проживания обучающихся	2
	Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу	1
	Популяризация и пропаганда науки, научных достижений, научных знаний	1
	Условия и охрана труда. Организация и управление охраной труда. Специальная оценка условий труда	3
Экономика	Государственное регулирование деятельности в области связи	3
	Государственные знаки почтовой оплаты	5
	Доступ к сети местной телефонной связи	9
	Инфраструктура связи	3
	Качество оказания услуг связи	2
	Оказание услуг передвижной радиотелефонной связи	22
	Оказание услуг по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	23
	Оказание услуг почтовой связи	2

Наибольший интерес для граждан в 3 квартале 2018 года представляли следующие вопросы (в процентном отношении от общего количества вопросов, относящихся к компетенции Россвязи):

- Качество продукции. Стандартизация. Сертификация – 22,61%
- Оказание услуг по передаче данных и предоставлению доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет – 20,00%
- Оказание услуг передвижной радиотелефонной связи – 19,12%
- Доступ к сети местной телефонной связи – 7,83%



Результаты рассмотрения обращений граждан

Из 115 обращений, решение которых относится к компетенции Россыязи, на 01.10.2018 рассмотрены и даны ответы в установленный Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок по 92 обращениям (80,00%), из них даны разъяснения по существу – на 85 обращений (92,39% от общего количества принятых решений); принято к сведению – 5 обращений (5,44%); поддержано – 2 (2,17%). Находится на рассмотрении (срок рассмотрения по которым не истек) – 23 обращения (20,00%).

Случаев обжалования ответов Россыязи в вышестоящие органы (Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Минкомсвязь России), обращений о несогласии с полученным ответом, заявлений в суды по обжалованию действий (бездействия) Россыязи во 3 квартале 2018 года не поступало.

В 3 квартале 2018 года в Россыязь поступило 1 благодарственное письмо за своевременное и качественное рассмотрение обращения.