

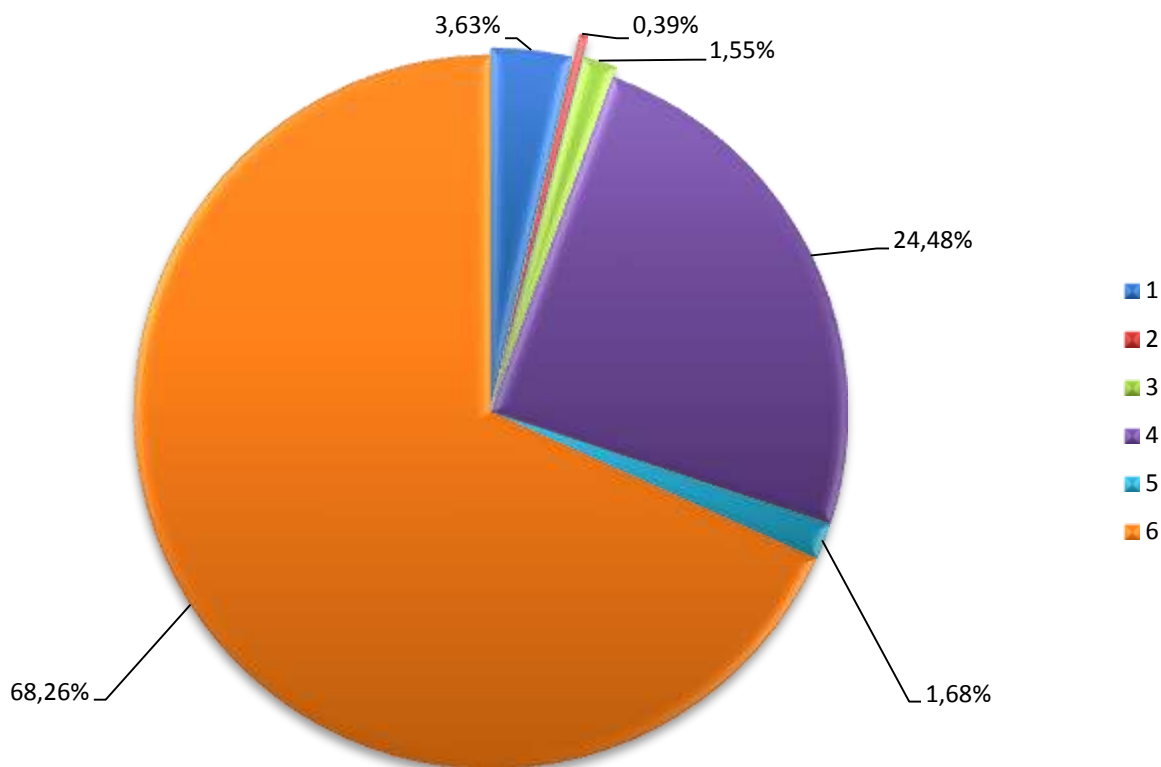


**Информация
об осуществлении приема граждан,
обеспечении своевременного и полного рассмотрения
устных и письменных
обращений граждан,
принятии решений и направлению ответов заявителям в
установленный
законодательством Российской Федерации срок
за 2016 года.**

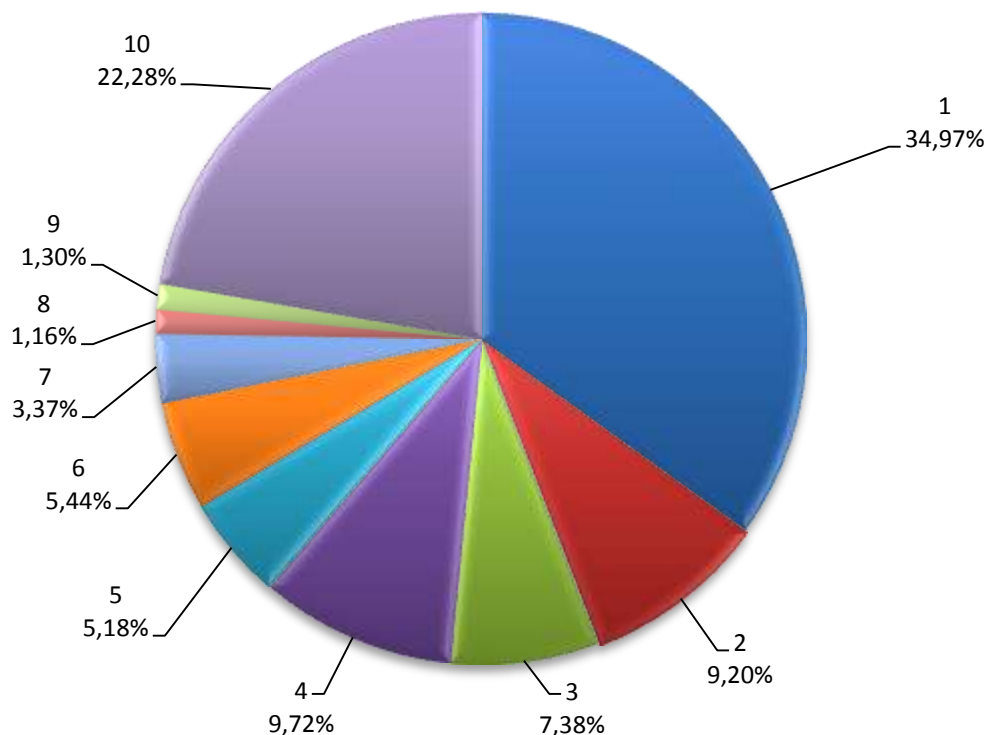
Общая статистика обращений

В 2016 году в Россвязь поступило 772 обращения граждан. Непосредственно от граждан – 68,26% от общего количества.

| № п/п | Источник поступления | Количество обращений | Доля в общем количестве обращений |
|-------|--|----------------------|-----------------------------------|
| 1. | Администрация Президента Российской Федерации | 28 | 3,64% |
| 2. | Правительство Российской Федерации | 3 | 0,39% |
| 3. | Федеральные государственные органы | 12 | 1,55% |
| 4. | Федеральные органы исполнительной власти | 189 | 24,48% |
| 5. | Органы государственной власти субъектов Российской Федерации | 13 | 1,68% |
| 6. | Граждане Российской Федерации, в том числе юридические лица | 527 | 68,26% |



| № п/п | Источник поступления по федеральным округам | Количество обращений | Доля в общем количестве обращений |
|-------|---|----------------------|-----------------------------------|
| 1. | Центральный федеральный округ | 270 | 34,97% |
| 2. | Северо-Западный федеральный округ | 71 | 9,20% |
| 3. | Южный федеральный округ | 57 | 7,38% |
| 4. | Приволжский федеральный округ | 75 | 9,72% |
| 5. | Уральский федеральный округ | 40 | 5,18% |
| 6. | Сибирский федеральный округ | 42 | 5,44% |
| 7. | Дальневосточный федеральный округ | 26 | 3,37% |
| 8. | Крымский федеральный округ | 9 | 1,16% |
| 9. | Северо-Кавказский федеральный округ | 10 | 1,30% |
| 10. | Регион не указан | 172 | 22,28% |



Наибольшее количество обращений поступило в Россвязь из Центрального федерального округа – 270 (34,97%), Приволжского федерального округа – 75 (9,72%), Северо-Западного федерального округа – 71 (9,20%), в 172 обращениях (22,28%) регион не указан.

В том числе по количеству поступивших в Россвязь обращений из субъектов Российской Федерации лидирующее место занимает Москва - 169 обращений (21,89% от общего количества обращений), на втором месте - Санкт-Петербург - 53 обращения (6,87%).

Статистика по тематике обращений

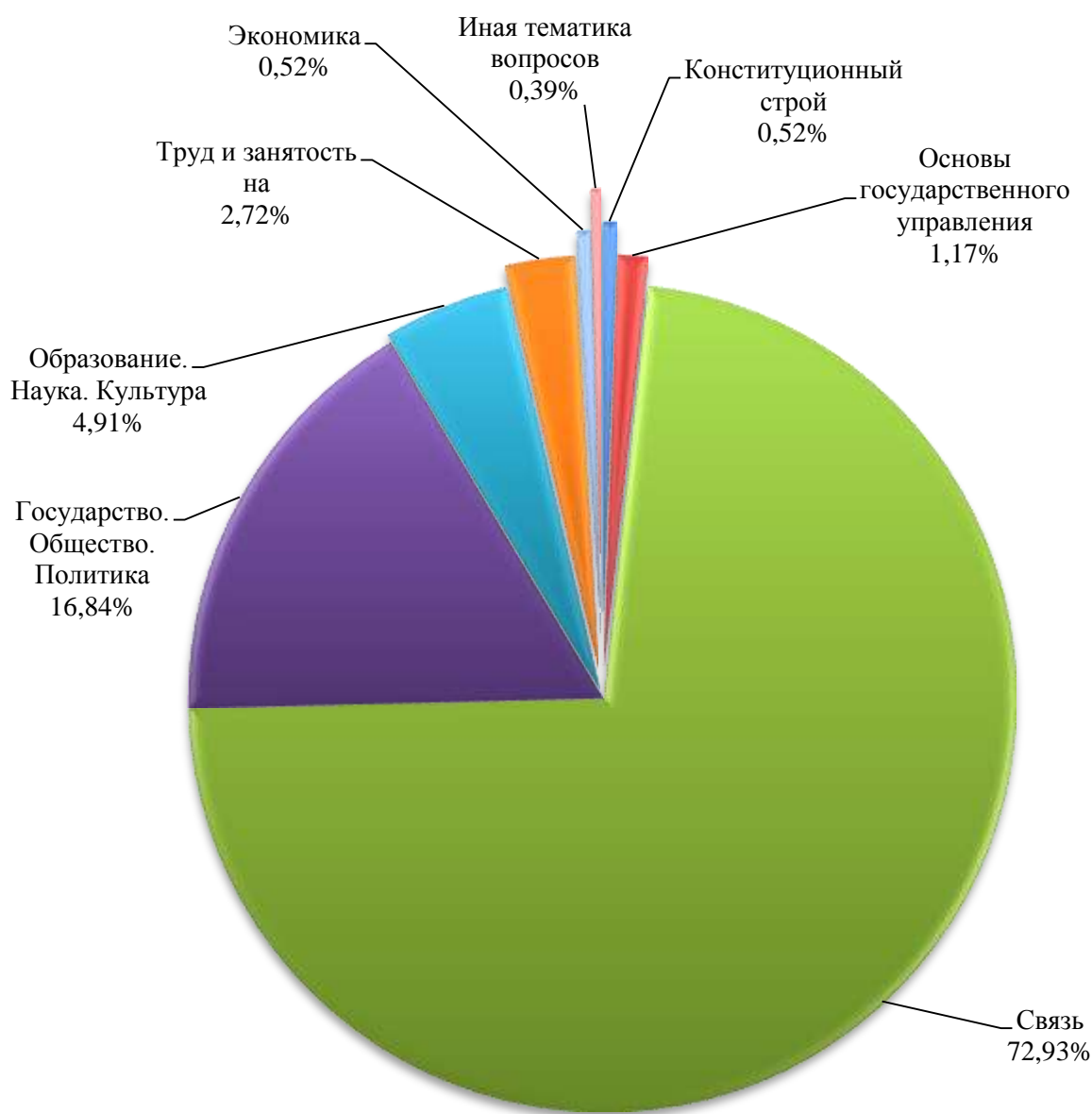
Сведения о количестве обращений, поступивших в Россвязь в 2016 году, и интересующих граждан вопросах приведены в таблице:

| Тематические разделы | Вопросы | 2016 год (количество вопросов) | |
|---|---|---|----|
| Конституционный строй | Право защищать свои права и свободы всеми способами, незапрещенными законом | 1 | |
| | Право на жилище и его неприкосновенность | 1 | |
| | Право на получение и распространение информации | 2 | |
| Гражданское право | Обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им | 1 | |
| Основы государственного управления | Благодарности органам исполнительной власти | 8 | |
| | Обращения, заявления и жалобы граждан | 1 | |
| Связь | Работа почты и телеграфа | 273 | |
| | Почтовая связь | 1 | |
| | Правительственная связь | 2 | |
| | Доступ к сети местной телефонной связи | 50 | |
| | Радиовещание и телевидение | 32 | |
| | Электронная связь. Интернет | 86 | |
| | Подвижная радиотелефонная связь | 53 | |
| | Телефонизация | 15 | |
| | Электрическая связь | 1 | |
| | Регулирование деятельности в области оказания услуг связи | 22 | |
| | Оплата услуг связи | 23 | |
| | Информационные системы органов государственной власти | 5 | |
| | Государство. Общество. Политика. | Сертификация | 76 |
| | | Работа государственных органов и органов местного самоуправления с обращениями в письменной форме | 37 |
| Государственная защита прав и свобод человека | | 1 | |
| Государственные услуги, оказываемые органом исполнительной власти | | 4 | |
| Государственные аукционы | | 1 | |
| Договоры и другие обязательства | | 1 | |

| | | |
|--|--|----|
| | Просьбы о памятных подарках, книгах | 1 |
| | Запросы архивных данных | 1 |
| | Награждение государственными наградами | 1 |
| | Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц | 4 |
| | Профсоюзы | 2 |
| | Порядок получения лицензии | 1 |
| Образование. Наука. Культура. | Выплата стипендий | 6 |
| | Предоставление общежития | 2 |
| | Система высшего профессионального образования | 15 |
| | Управление системой образования | 3 |
| | Деятельность руководителей ВУЗов | 5 |
| | Программа обучения и учебники | 1 |
| | Внеконкурсное поступление в ВУЗы | 3 |
| | Музейное дело | 3 |
| Труд и занятость населения | Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора | 7 |
| | Зарботная плата педагогических работников | 6 |
| | Вопросы заработной платы и нормирования труда | 4 |
| | Организация труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях | 1 |
| | Трудоустройство и занятость населения | 3 |
| Экономика | Доходы местных бюджетов | 1 |
| | Информационные системы органов власти Российской Федерации | 1 |
| | Качество товаров. Защита прав потребителей | 1 |
| | Глобальная навигационная спутниковая система ГЛОНАСС | 1 |
| Оборона. Безопасность. Законность | Исполнение судебных решений | 1 |
| Жилище | Приватизация государственного и муниципального жилищного фонда, рынок жилья | 1 |

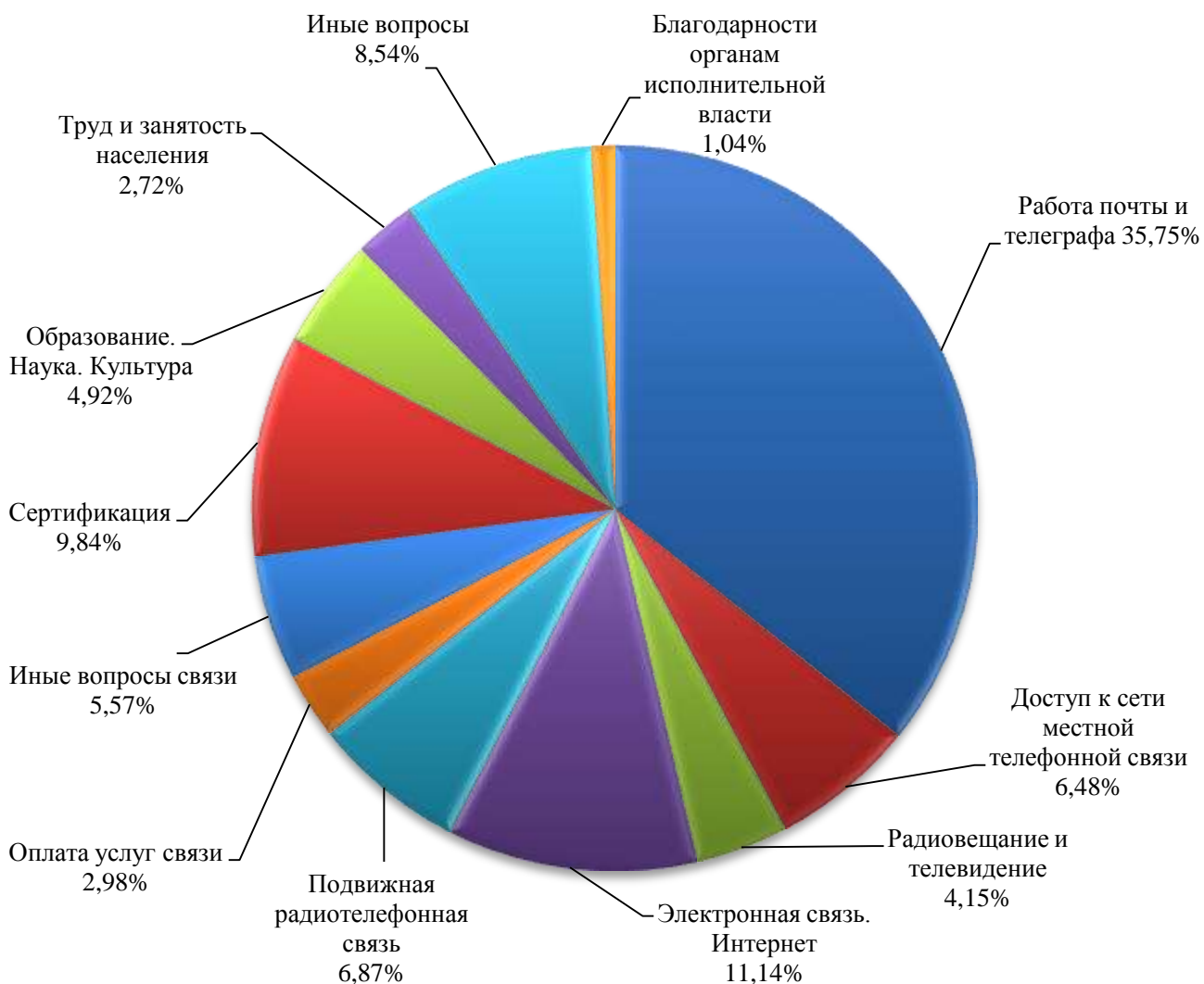
По тематике вопросы распределились следующим образом (в процентном отношении от общего количества):

- «Связь» - 72,93%,
- «Государство. Общество. Политика» - 16,84%,
- «Образование. Наука. Культура» - 4,91%,
- «Труд и занятость населения» - 2,72%,
- «Основы государственного управления» - 1,17%
- «Конституционный строй» - 0,52%
- «Экономика» - 0,52%
- Иная тематика вопросов – 0,39%



Наибольшую долю в общем количестве содержащихся в обращениях вопросов занимают:

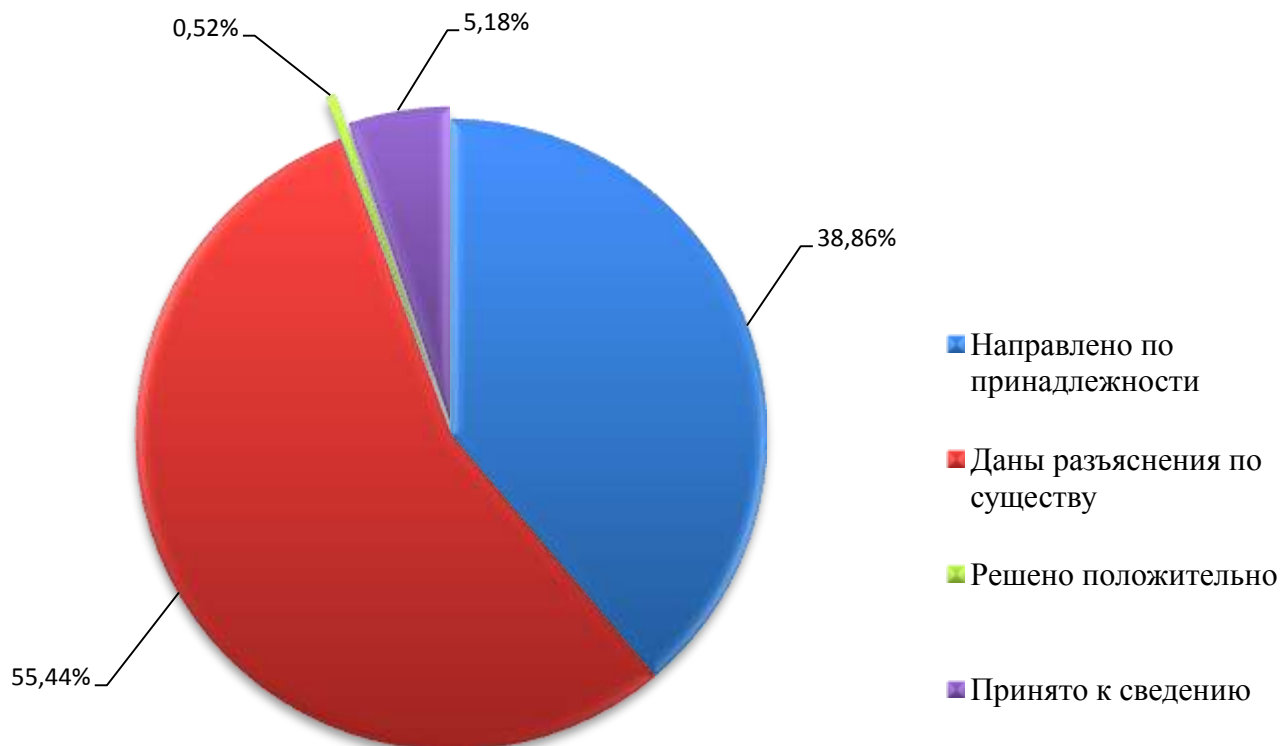
- «Работа почты и телеграфа» – 35,75%,
- «Электронная связь. Интернет» - 11,14%,
- «Сертификация» - 9,84%,
- «Подвижная радиотелефонная связь» - 6,87%
- «Доступ к сети местной телефонной связи» - 6,48%,
- «Образование. Наука. Культура» - 4,92%,
- «Радиовещание и телевидение» - 4,15%.



Результаты рассмотрения обращений граждан

Все поступившие в Россвязь в 2016 году обращения рассмотрены.

Из 772 обращений направлено по принадлежности в другие органы исполнительной власти – 300 обращений; даны разъяснения по существу – на 428 обращений; принято положительное решение – по 4 обращениям; принято к сведению – 40 обращений.



Случаев обжалования ответов Россвязи 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) Россвязи в 2016 году не поступало.

В 2016 году в Россвязь поступило 8 благодарственных писем заявителей за своевременное и качественное рассмотрение обращений, что составляет 1,69% от общего количества рассмотренных обращений.

В отчетном периоде заместителем руководителя Россвязи проведено 2 личных приема граждан. По интересующим вопросам гражданам были даны устные разъяснения, письменных ответов не требовалось.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации 12 декабря 2016 года Россвязь приняла участие в общероссийском дне приема граждан.

Совершенствование работы с обращениями граждан

Работа с обращениями граждан в Федеральном агентстве связи проводится в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан и организаций Россвязь использует и совершенствует различные формы и методы работы:

- Установленная в Россвязи система контроля работы с обращениями граждан направлена на предупреждение и исключение случаев нарушения сроков и порядка рассмотрения обращений граждан и организаций.
- Обращения граждан и организаций, поступающие в Россвязь из Администрации Президента Российской Федерации, находятся на особом контроле. Отчет о ходе и об итогах рассмотрения обращений своевременно направляется в Администрацию Президента Российской Федерации через информационный ресурс ССТУ.РФ, начиная с 1 ноября 2016 года в обязательном порядке к отчету прилагается копия ответа заявителю.
- С целью выявления тематических приоритетов и причин обращений граждан в Россвязь ежеквартально составляется Информационно-аналитический обзор обращений граждан, представляется руководству Россвязи, копия Обзора направляется в Администрацию Президента Российской Федерации и Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.
- В целях повышения доступности и открытости информации на официальном сайте Россвязи ежеквартально размещаются сведения об итогах рассмотрения обращений граждан и организаций. В 2016 году размещаемая на сайте информация о работе с обращениями граждан, дополнена разделом – «регион поступления». Новый раздел позволяет определить федеральный округ, где услуги связи предоставляются ненадлежащего качества. На основе полученных данных совместно с операторами связи проводится работа по устранению нарушений и повышению качества предоставленных услуг.

- В Россвязи созданы условия для реализации конституционного права граждан обращаться к должностным лицам агентства. На официальном Интернет-сайте в разделе «Обращения граждан» размещена информация о порядке и сроках рассмотрения обращений; о графике и месте проведения личного приема граждан должностными лицами Россвязи; указаны номера телефонов, по которым можно получить информацию справочного характера, записаться на личный прием; почтовый и электронный адреса агентства для направления обращений. Кроме этого граждане имеют возможность обратиться в Россвязь непосредственно на сайте, заполнив электронную форму.