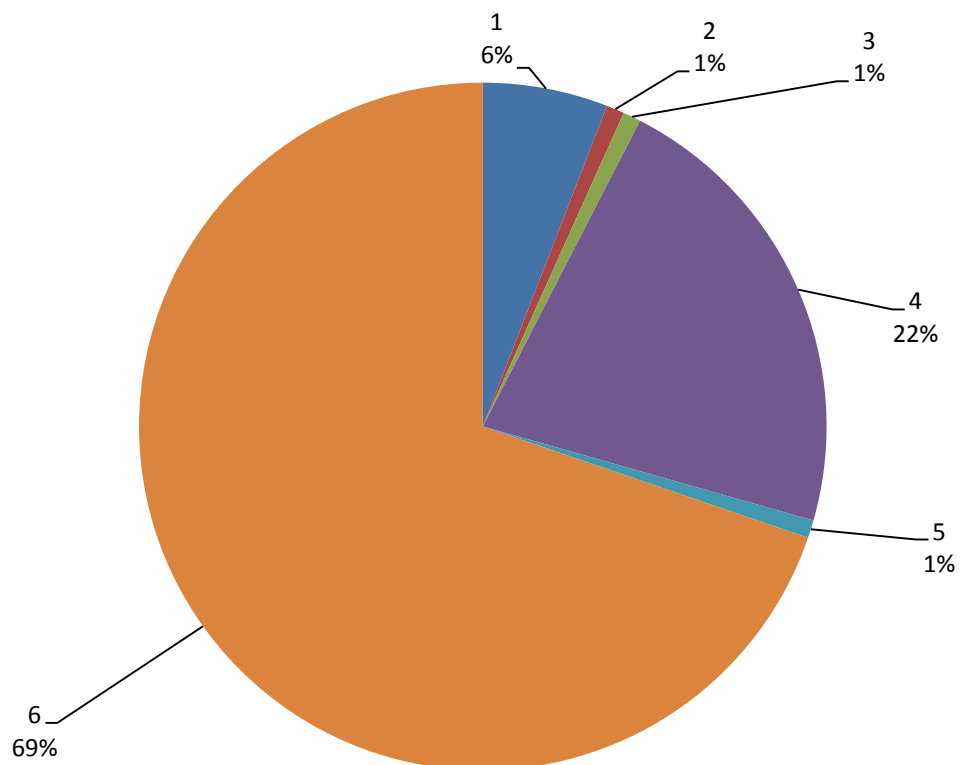


**Информация**  
**об осуществлении приема граждан,**  
**обеспечении своевременного и полного**  
**рассмотрения устных и письменных**  
**обращений граждан,**  
**принятии решений и направлению ответов**  
**заявителям в установленный**  
**законодательством Российской Федерации срок**  
**за 1 квартал 2016 года.**

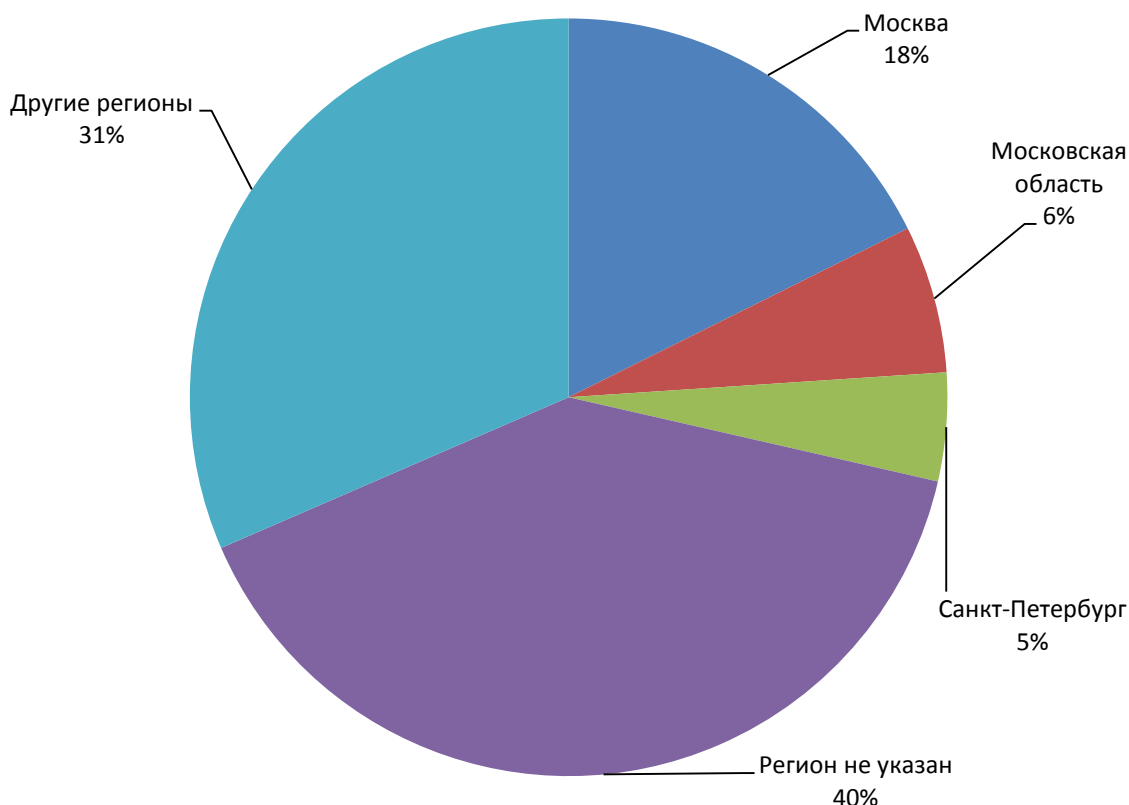
### Общая статистика обращений

В первом квартале 2016 года в Россвязь поступило 238 обращений граждан. Непосредственно от граждан – 69 % от общего количества.

№ п/п	Источник поступления	Количество обращений	Доля в общем количестве обращений
1.	Администрация Президента Российской Федерации	14	6%
2.	Аппарат Правительства Российской Федерации	2	1%
3.	Федеральные государственные органы	2	1%
3.	Федеральные органы исполнительной власти	52	22%
4.	Органы государственной власти субъектов Российской Федерации	2	1%
5.	Граждане Российской Федерации, в том числе юридические лица	166	69%



Наибольшее количество обращений поступило в Россвязь из Москвы – 42 (18%), Московской области – 15 (6%), Санкт-Петербурга – 11 (5%), в 95 обращениях (40%) регион не указан.



### ***Статистика по тематике обращений***

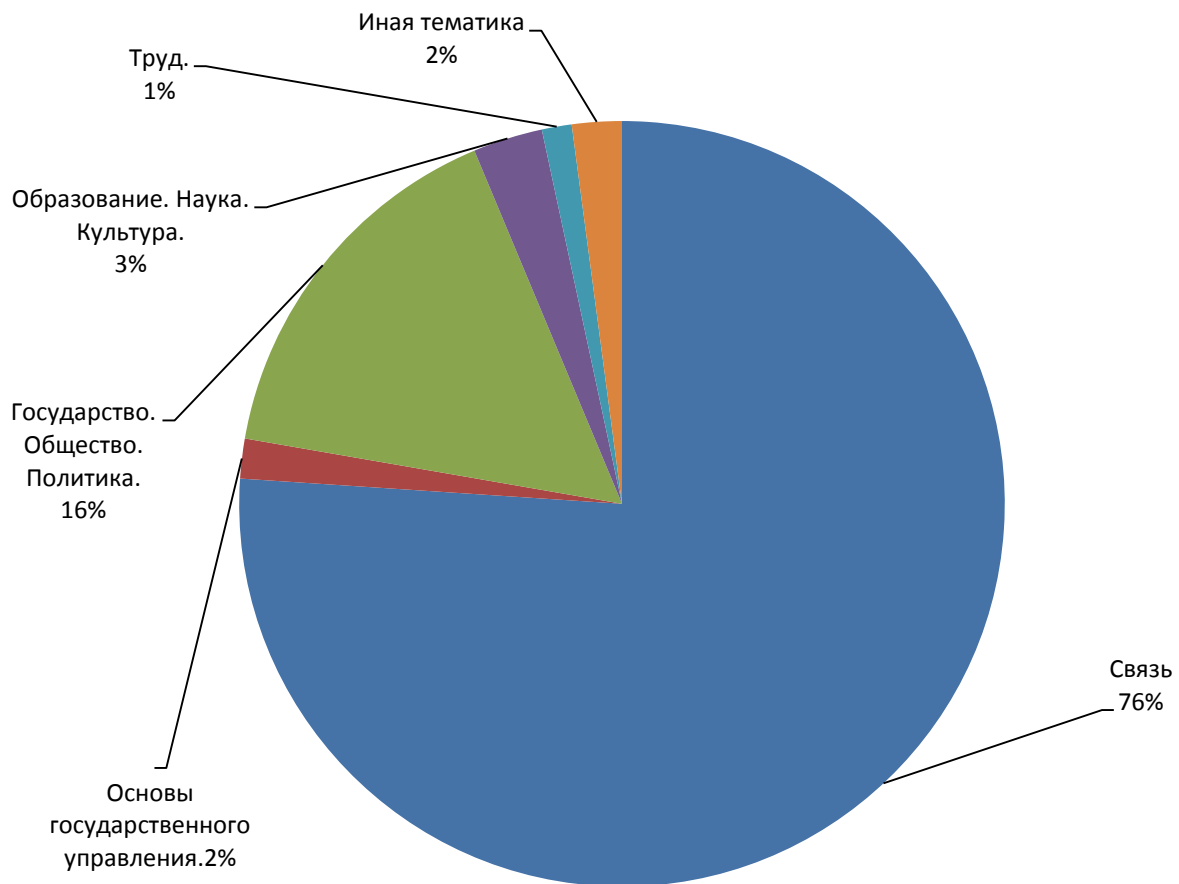
Сведения о количестве обращений, поступивших в Россвязь в 1 квартале 2016 года, и интересующих граждан вопросах приведены в таблице:

Тематические разделы	Вопросы	1 квартал 2016 года (количество вопросов)
Конституционный строй	Право защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом	1
	Право на жилище и его неприкосновенность	1

Гражданское право	Обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им	1
Основы государственного управления	Благодарности органам исполнительной власти	4
Связь	Работа почты и телеграфа	89
	Почтовая связь	1
	Доступ к сети местной телефонной связи	13
	Правительственная связь	1
	Радиовещание и телевидение	7
	Электронная связь. Интернет	31
	Подвижная радиотелефонная связь	23
	Телефонизация	3
	Регулирование деятельности в области оказания услуг связи	7
	Оплата услуг связи	3
	Информационные системы органов государственной власти	3
Государство. Общество. Политика.	Сертификация	19
	Просьбы о памятных подарках, книгах	1
	Государственная защита прав и свобод человека	1
	Договоры и другие обязательства	1
	Работа государственных органов и органов местного самоуправления с обращениями в письменной форме	16
Образование. Наука. Культура.	Система высшего профессионального образования	1
	Деятельность руководителей вузов	2
	Внеконкурсное поступление в ВУЗы	1
	Выплата стипендии	1
	Программы обучения и учебники	1
	Музейное дело	1
Труд.	Заработная плата педагогических работников	1
	Вопросы заработной платы и нормирования труда	2
Экономика.	Глобальная навигационная спутниковая система ГЛОНАСС	1
Жилище	Приватизация государственного и муниципального жилищного фонда, рынок жилья	1

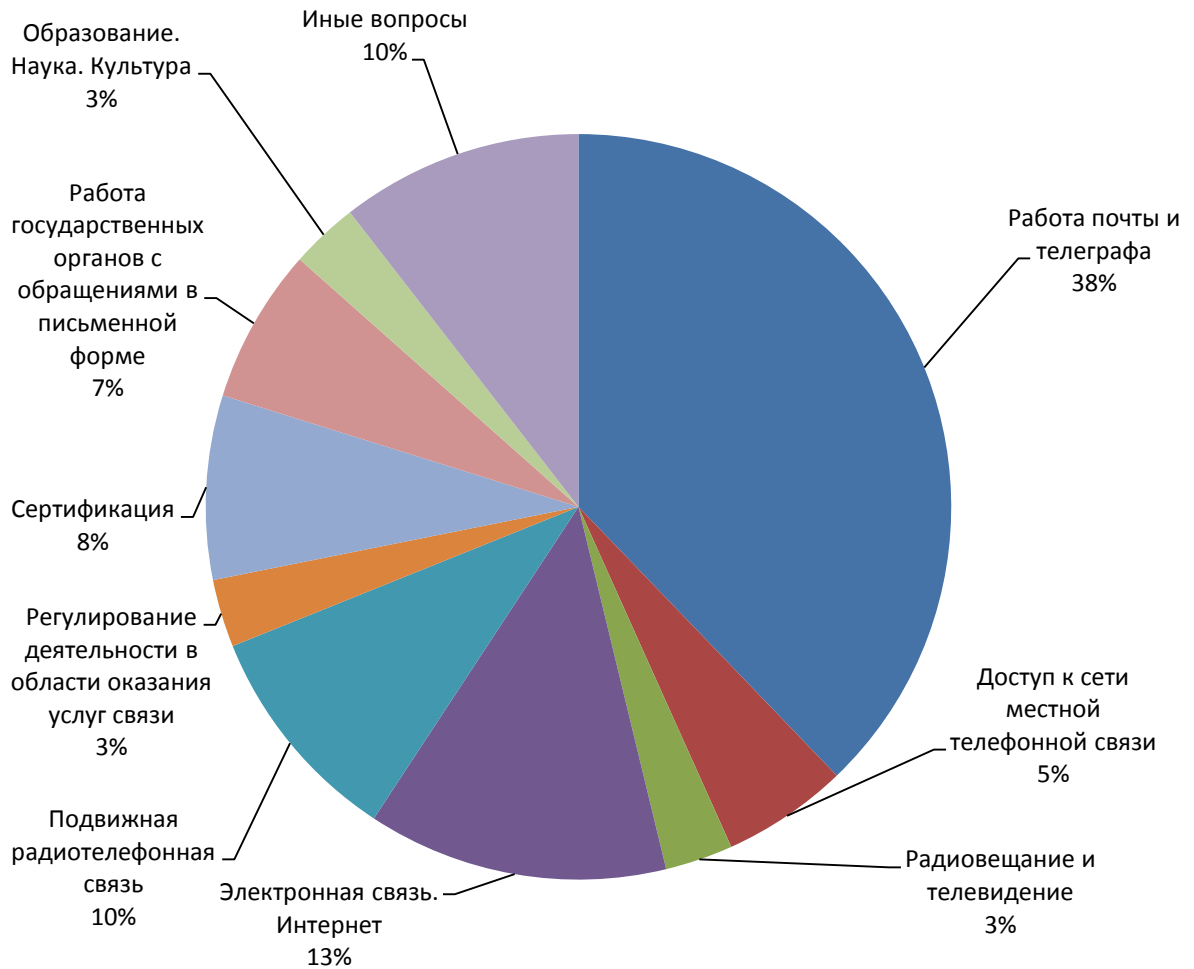
По тематике вопросы распределились следующим образом (в процентном отношении от общего количества):

- «Связь» - 76 %,
- «Государство. Общество. Политика» - 16 %,
- «Образование. Наука. Культура» 3 %,
- «Основы государственного управления» - 2 %
- «Труд» - 1 %,
- по иной тематике - 2 %



Наибольшую долю в общем количестве содержащихся в обращениях вопросов занимают:

- «Работа почты и телеграфа» – 38%,
- «Электронная связь. Интернет» - 13%,
- «Доступ к сети местной телефонной связи» - 11%,
- «Подвижная радиотелефонная связь» - 10%,
- «Сертификация» - 8%.



## ***Результаты рассмотрения обращений граждан***

Из 238 обращений на 01.04.2016 рассмотрены и даны ответы по 213 обращениям (89%), находится на рассмотрении – 25 обращений (11%), срок рассмотрения по которым не истек.

Из 213 обращений направлено по принадлежности в другие органы исполнительной власти – 85 обращений (40%); даны разъяснения по существу – на 111 обращений (52%); поддержано – 2 (1%); принято к сведению – 15 обращений (4%).

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 1 квартале 2016 года не поступало.

В 1 квартале 2016 года в Россвязь поступило 4 благодарственных письма заявителей за своевременное и качественное рассмотрение обращений.

С целью повышения эффективности работы с обращениями граждан продолжен анализ тематических приоритетов и причин обращений граждан в Россвязь. В 2016 году в Информационный обзор, поступивших в Россвязь обращений, добавлен новый раздел – «регион поступления». Включение данного раздела дает возможность определить территории, где услуги связи и доступ в Интернет предоставляются, по мнению заявителей, некачественно. Анализ обращений по данному разделу позволяет организовать работу операторов связи по повышению качества предоставляемых универсальных услуг связи.

Эффективность проводимых Россвязью мероприятий по повышению качества работы с обращениями граждан и организаций подтверждается поступившими в 1 квартале 2016 года благодарностями заявителей за своевременное и качественное рассмотрение обращений.