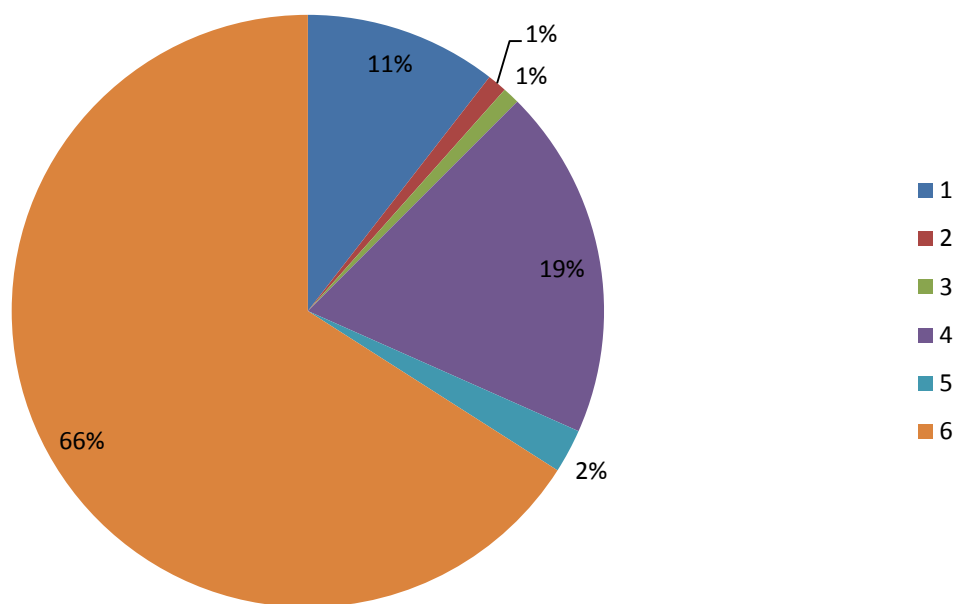


Информация
об осуществлении приема граждан,
обеспечении своевременного и полного
рассмотрения устных и письменных
обращений граждан,
принятии решений и направлению ответов
заявителям в установленный
законодательством Российской Федерации срок
за 2015 год.

Общая статистика обращений

В 2015 году в Россвязь поступило 752 обращения граждан. Непосредственно от граждан - 66% от общего количества.

№ п/п	Источник поступления	Количество обращений	Доля в общем количестве обращений
1.	Администрация Президента Российской Федерации	79	11%
2.	Аппарат Правительства Российской Федерации	8	1%
3.	Федеральные органы государственной власти	7	1%
4.	Федеральные органы исполнительной власти	144	19%
5.	Органы государственной власти субъектов Российской Федерации	18	2%
6.	Граждане Российской Федерации, в том числе юридические лица	496	66%



Статистика по тематике обращений

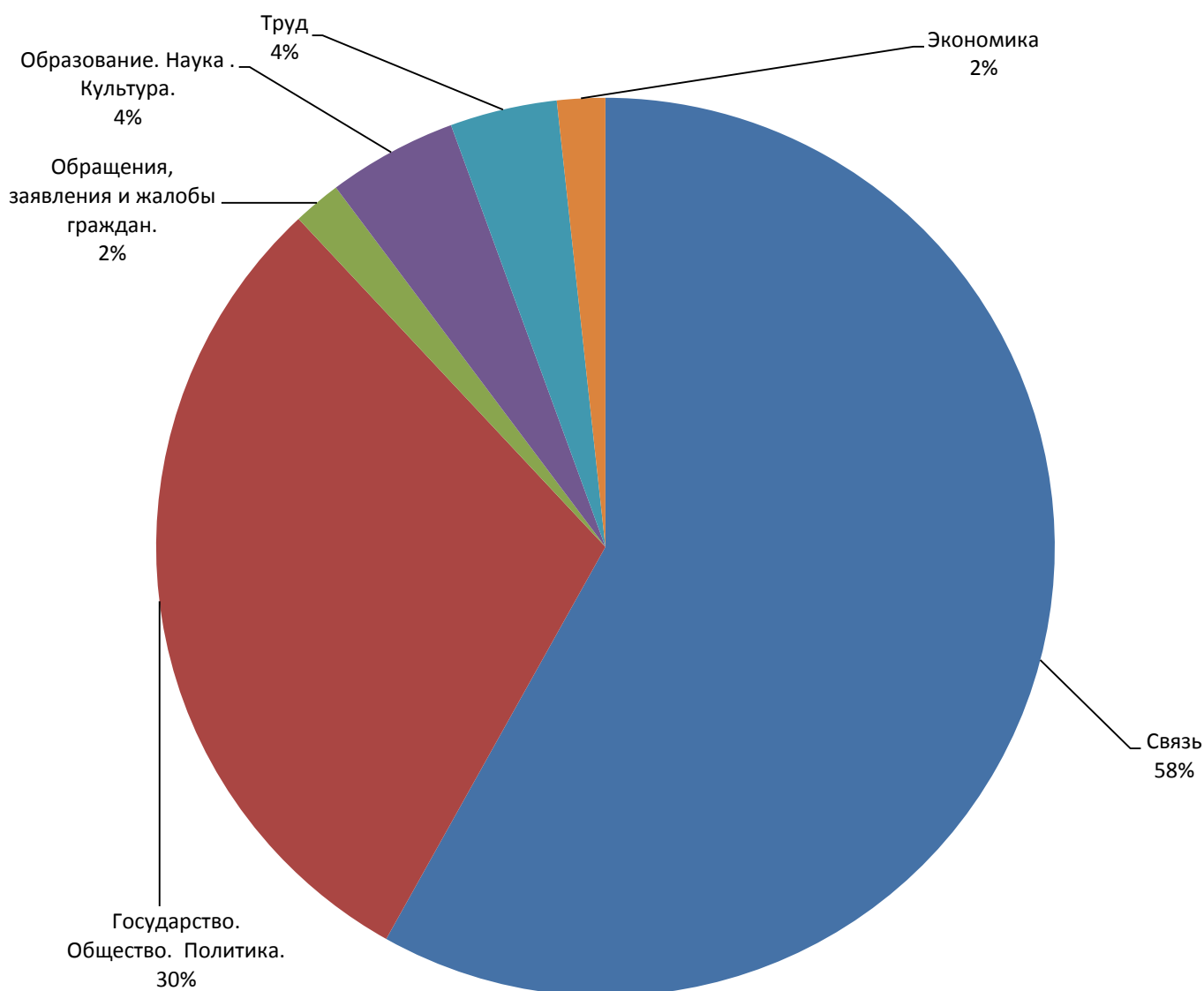
Сведения о количестве и характере вопросов, содержащихся в поступивших обращениях, приведены в таблице:

Тематические разделы	Вопросы	2015 год (количество вопросов)
Связь	Работа почты и телеграфа	91
	Доступ к сети местной телефонной связи	95
	Правительственная связь	1
	Радиовещание и телевидение	42
	Электронная связь. Интернет	78
	Подвижная радиотелефонная связь	60
	Телефонизация	33
	Регулирование деятельности в области оказания услуг связи	6
	Оплата услуг связи	13
	Качество оказания услуг связи	8
	Электросвязь	3
	Телекоммуникации	6
	Почтово-банковские услуги (доставка пенсий и пособий)	1
	Государство. Общество. Политика.	Сертификация
Аттестационные комиссии при органах государственной власти		10
Продление срока лицензии		1
Договоры и другие обязательства		2
Конкурсный отбор кандидатов на замещение должностей государственной гражданской службы		1
Деятельность федерального государственного органа и его руководителей		4
Профсоюзы		2
Общественные объединения		1
Государственные закупки		1
Право на получение и распространение информации		1
Обработка персональных данных,		2

	содержащихся в обращениях	
	Государственные закупки	1
	Государственные услуги, оказываемые органом исполнительной власти	1
	Оказание услуг в электронном виде	3
Обращения, заявления и жалобы граждан.	Благодарности	5
	Заявление о прекращении рассмотрения обращения заявителя	2
	Прочие	6
Образование. Наука. Культура.	Система высшего профессионального образования	11
	Деятельность руководителей вузов	9
	Внеконкурсное поступление в ВУЗы	1
	Выплата стипендии	4
	Конфликтные ситуации	6
	Предоставление общежития	2
	Научно-техническая деятельность	1
	Образовательный процесс	1
Труд.	Увольнение и восстановление на работе	18
	Вопросы заработной платы и нормирования труда	5
	Заработная плата педагогических работников	1
	Организация труда и заработная плата государственных служащих	2
	Организация труда в бюджетной сфере, учреждениях и на унитарных предприятиях	2
	Прочие	1
Экономика.	Выплата дивидендов	1
	Информация о гражданах (персональные данные)	2
	Изменение статуса земельных участков	3
	Прочие	7

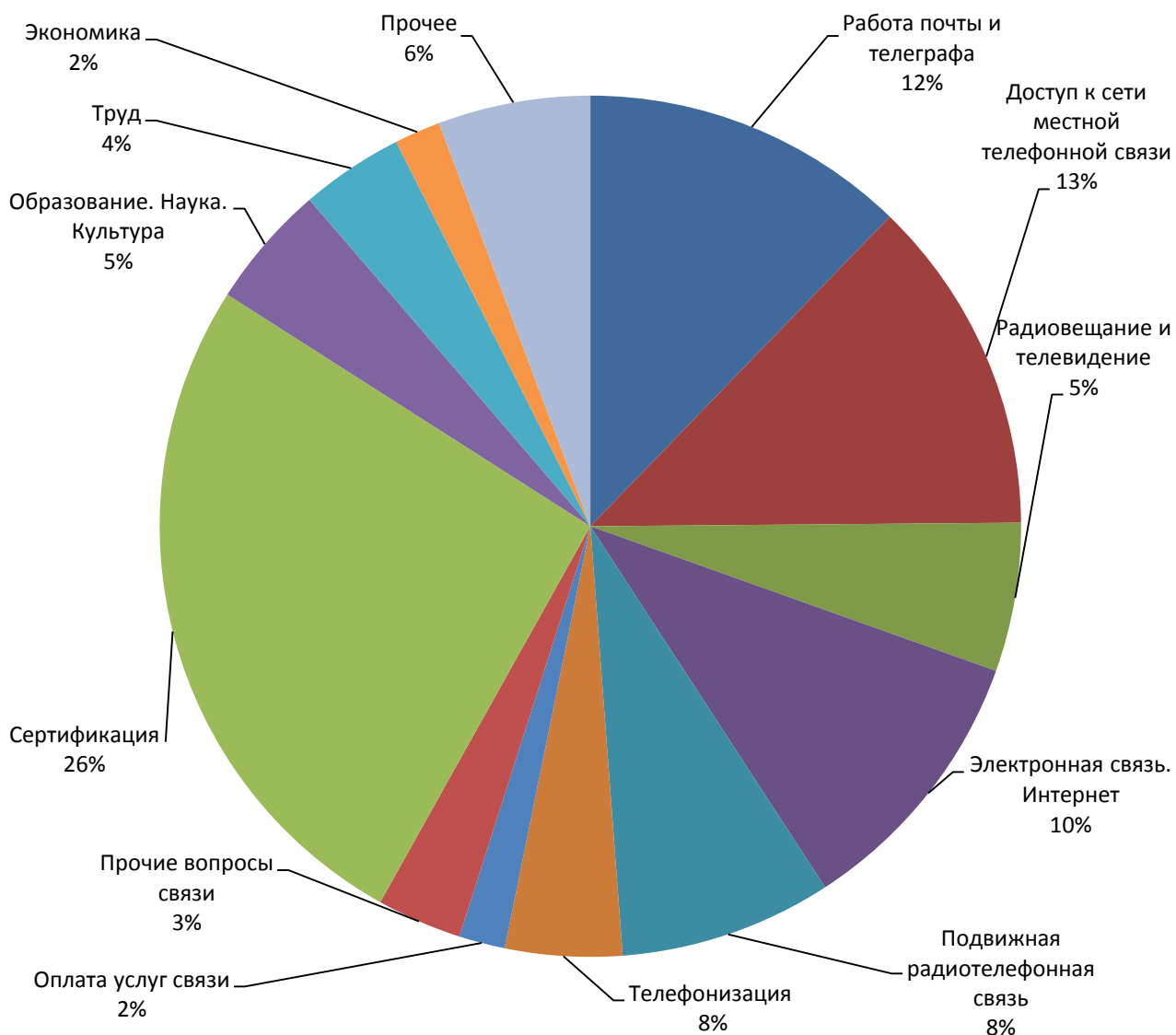
По тематике вопросы распределились следующим образом (в процентном отношении от общего количества):

- «Связь» - 58 %,
- «Государство. Общество. Политика» - 30%,
- «Обращения, заявления и жалобы граждан» - 2%,
- «Образование. Наука. Культура» - 4 %,
- «Труд» - 4 %,
- «Экономика» - 2 % .



Наибольшую долю в общем количестве содержащихся в обращениях вопросов занимают:

- «Сертификация» - 26%,
- «Доступ к сети местной телефонной связи» - 13%,
- «Работа почты и телеграфа» – 12%,
- «Электронная связь. Интернет» - 10%,
- «Телефонизация» - 8%,
- «Подвижная радиотелефонная связь» - 8%.



Результаты рассмотрения обращений граждан

Все поступившие в Россвязь в 2015 году обращения рассмотрены.

Из 752 обращений направлено по принадлежности в другие органы исполнительной власти с уведомлением заявителей о переадресации – 195 обращений (26%); даны разъяснения по существу – на 530 обращений (70%); поддержано, меры приняты – по 7 обращениям (1%); принято к сведению – 20 обращений (3%).

Случаев обжалования ответов Россвязи в вышестоящие органы (Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Минкомсвязь России) в 2015 году не было.

В отчетном периоде поступило 1 заявление в суд по обжалованию действий Россвязи. Решением суда в исковых требованиях гражданину отказано.

В 2015 году в Россвязь поступило 5 благодарственных писем заявителей за своевременное и качественное рассмотрение обращений, 2 заявления о прекращении рассмотрения обращения, 2 обращения о несогласии с полученным ответом.

В соответствии с Поручением Президента Российской Федерации 14 декабря 2015 Россвязь приняла участие в общероссийском дне приема граждан (далее - День приема). Отчет о проведении Дня приема своевременно направлен в Администрацию Президента Российской Федерации через канал ССТУ.

Совершенствование работы с обращениями граждан

На протяжении 2015 года в Россвязи проводились мероприятия, направленные на повышение эффективности работы с обращениями граждан и организаций. С этой целью сотрудники отдела делопроизводства и работы с обращением граждан (далее - ОДО):

1. Ежеквартально анализируют тематические приоритеты и причины обращений граждан.

Проводят мониторинг обращений граждан и размещают на официальном сайте Россвязи информацию о рассмотрении обращений граждан.

2. В целях исключения и предупреждения нарушений сроков при рассмотрении обращений граждан используют систему предупредительного контроля: еженедельно сотрудник ОДО создает перечень обращений граждан, срок рассмотрения которых истекает на следующей неделе, затем докладывает начальнику Управления.

В случае необходимости, своевременно продлеваются сроки рассмотрения обращений граждан с обязательным уведомлением

заявителей в порядке, предусмотренном ст. 12 п. 2 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

При выявлении некачественного исполнения обращений граждан, нарушения сроков их рассмотрения информация докладывается начальнику Управления.

3. В Россвязи созданы условия, чтобы граждане имели возможность реализовать конституционное право обращаться к должностным лицам агентства. Определены дни и часы личного приема, на официальном сайте Россвязи размещен график личного приема граждан должностными лицами агентства <http://rossvyaz.ru/treatments/p145/>.

В Россвязи функционирует Приемная, которая размещена по адресу: Николаямский переулок, д.3 а, стр.2, ком. 156. Сотрудниками ОДО в помещении приемной агентства оказывается помощь гражданам в оформлении письменных обращений, по мере необходимости даются устные разъяснения на поставленные вопросы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. В целях повышения доступности и открытости информации на официальном сайте Россвязи с установленной периодичностью сотрудники ОДО размещают обзор обращений граждан с информацией о принятых организационных мерах, направленных на улучшение качества работы с обращениями; обобщенные ответы на часто задаваемые вопросы граждан; справочную информацию.