

ОТЧЕТ Федерального агентства связи об итогах рассмотрения обращений граждан в 2009 году

В 2009 году в Федеральное агентство связи и подведомственные ему организации поступило 361 765 обращений граждан, в том числе 2 035 обращений граждан поступило непосредственно в Федеральное агентство связи, а 354 247 обращений поступило в ФГУП «Почта России» и его филиалы (статистическая справка прилагается). По сравнению с 2008 г. общее количество обращений уменьшилось на 4,4%, в том числе поступивших в ФГУП «Почта России» на 5%. В то же время количество обращений, поступивших непосредственно в Федеральное агентство связи (далее - Россвязь) увеличилось на 73%.

Увеличение количества обращений в Россвязь связано с дальнейшим развитием инфокоммуникационных технологий, применяемых при организации приема и рассмотрения обращений граждан. В 2009 году были формализованы требования к обращениям граждан при их поступлении на официальный сайт Россвязи (wvvvy.rossvyaz.ru). Развитие инфокоммуникационных технологий расширяет возможности населения и упрощает процедуры при направлении обращений в Россвязь и подведомственные организации через интернет-сайты, факсимильную связь и электронную почту. Тенденция к увеличению обращений, направляемых помимо почтовых каналов, сохранилась. В 2008 году с использованием электронных средств связи поступило 23 580 обращений, а в 2009 году увеличилось более, чем в два раза и составило 48 767 обращений (увеличение на 106,8%). В декабре 2009 года организован телефон «государственных услуг», принято одно обращение, которое рассмотрено и решено положительно. В целях снижения количества обращений в Россвязь и подведомственные организации функционируют справочные службы. Например, во ФГУП «Почта России» функционирует справочная служба 8-800-2005-888 и «горячие линии» его региональных филиалов, которые информируют клиентов об услугах почтовой связи, о принятых и доставленных почтовых отправлениях. За 2009 год в справочную службу центрального аппарата ФГУП «Почта России» поступило более 200 000 таких звонков.

За отчетный период увеличилось количество обращений по социальным вопросам (повышение заработной платы, выплата пособий, решение жилищных вопросов) на 8,6%. Число обращений работников почтовой связи увеличилось с 354 обращений в 2008 году до 912 обращений в 2009 году. Основная причина обращений - снижение Пенсионным Фондом Российской Федерации тарифов на услуги почтовой связи по доставке пенсий и социальных пособий, низкая заработная плата, вопросы социальных гарантий и материальных компенсаций. С учетом изложенного, в 2009 году на 16,8% увеличено количество обращений, докладываемых руководству Россвязи.

Судебные иски подавались пользователями услуг почтовой связи к ФГУП «Почта России». Количество судебных исков в 2009 году составило 943

(увеличение на 41,2%). Динамика судебных решений, принятых в пользу заявителей, изменилась незначительно: в 2008 году в пользу заявителей принято судебных решений по 35% исков, в 2009 году - по 37% исков.

Информация о днях и времени личного приема, в том числе руководством организаций, размещена на интернет-сайтах, в справочниках, па информационных стендах организаций. В 2009 г. количество граждан принятых руководством организаций увеличилось на 54%. и составило 110 878 человек, из них 75 058 человек было принято непосредственно руководством, что составило 68% от общего числа.

В Россвязи и подведомственных организациях в 2009 году проведено 7 544 совещания (заседаний, семинаров) по вопросам совершенствования организации рассмотрения обращений граждан.

В 2009 году в Россвязь непосредственно от граждан поступило 563 обращения (27,7% от общего количества поступивших в Россвязь обращений), 174 обращения (8,6%) поступило из Администрации Президента Российской Федерации, 34 (1,6%) - из Правительства Российской Федерации, 1195 (58,7%) - из Минкомсвязи России, 69 обращений (3,4%) переадресовано по принадлежности в Россвязь из других министерств и ведомств. Руководству Россвязи доложено 1 608 (79%) поступивших в Россвязь обращений граждан.

Сохранился контингент граждан, которые постоянно обращаются в государственные органы власти, в том числе в Россвязь, по одним и тем же вопросам: Шибков Ю.А. (Москва) - 51 обращение в 2009 году, Самедова З.О. (Республика Дагестан) - 16, Стыро-Антман Н.С. (Уфа) - 10, Белый Ю.С. (Ростов-на-Дону) - 8, Плинер Е.М. (Москва) - 7 обращений. На основании п. 5 ст. 11 Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» руководством Россвязи принято решение переписку с ними прекратить.

Тематика поступивших в Россвязь обращений граждан распределилась следующим образом: по вопросам почтовой связи - 915 (45% от общего количества обращений), по работе телефонной связи - 108 (5,3%); по работе радиовещания и телевидения - 34 (1,7%), по качеству услуг доступа в Интернет - 63 (3%) обращений. Практически прекратили поступать обращения по вопросам телеграфной связи и тарифов на услуги телефонной связи, по вопросам заключения договоров на местную телефонную связь.

Статистические данные к отчету Федерального агентства связи по работе с обращениями граждан в 2009 году

	2008	2009
Поступило писем, всего	378 527	361 765
в Россвязь	1 498	2 035
в подведомственные организации	377 029	359 730
В том числе:		
по сети Интернет	669	15 027
по факсимильной связи	4 559	6 905
по электронной почте	18 352	26 839
по «прямым» и «горячим» линиям	52	51
по социальным вопросам	17 086	19 892
доложено руководству Россвязи	1 377	1 608
доложено руководителям подведомственных организаций и их заместителям	210 966	162 050
Поступило судебных исков граждан, всего	665	943
В том числе:		
количество судебных решений, вынесенных в пользу	226	345
Принято граждан, всего	60 174	110 885
в Россвязи	10	7
в подведомственных организациях	60 164	110 878
В том числе:		
руководителем Россвязи и его заместителями	1	4
руководителями подведомственных организаций и их	40 511	75 058
Взято на контроль писем, всего	1 498	2 035
В том числе:		
переадресовано по принадлежности	218	683
закончены рассмотрением	1 498	1 949
Результативность рассмотрения контрольных писем	1 498	1 949
решено положительно	57	158
меры приняты	62	51
разъяснено	1 371	1 822
отказано	8	4
Кроме того:		
виновные привлечены к ответственности	0	1
рассмотрено с выездом на место (с приглашением	2	3
рассмотрено с нарушением сроков	1	1
Проведено заседаний, совещаний и семинаров по вопросам повышения эффективности работы с	8 047	7 544
в Россвязи	2	3
в подведомственных организациях	8 045	7 541