

**Информация за 1 квартал 2019 года о рассмотрении обращений граждан**

Наименование организации: Министерство информационных технологий и связи Челябинской области

Период: 1 квартал 2019 года

№	Наименование показателя	Значение
<b>1</b>	<b>Поступило обращений:</b>	<b>39</b>
	в т.ч. на 1000 населения (для органов местного самоуправления)	39
	<b>Из них:</b>	
<b>1.1</b>	<b>по форме:</b>	<b>39</b>
1.1.1	письменных	6
1.1.2	в виде электронного документа	33
1.1.3	устных	0
<b>1.2</b>	<b>по виду:</b>	<b>39</b>
1.2.1	заявлений	0
1.2.2	предложений	5
1.2.3	жалоб	33
1.2.4	не обращений	1
<b>1.3</b>	<b>по источнику поступления:</b>	<b>39</b>
1.3.1	поступивших непосредственно в орган власти от граждан	15
1.3.2	перенаправленных из других источников	24
<b>2</b>	<b>Результаты рассмотрения:</b>	<b>39</b>
2.1	поддержано	0
2.1.1	в т.ч. меры приняты	0
2.2	разъяснено	39
2.3	не поддержано	0
<b>3</b>	<b>По рассмотренным обращениям:</b>	<b>0</b>
3.1	поставлено на контроль	0
3.2	рассмотрено коллегиально	0
3.3	рассмотрено с участием авторов обращений	0
3.4	рассмотрено с выездом на место	0
3.5	поступило благодарностей	0
3.6	поступило повторных обращений	0
3.7	рассмотрено с нарушением срока	0
3.8	количество жалоб, в которых подтвердились приведенные факты	0
3.9	количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны	0
3.10	привлечено к ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений	0
3.11	количество обращений, содержащих сведения о преследовании за обращение	0
3.12	выявлено вопросов повышенной активности населения	0
3.13	принято мер управляющего воздействия по вопросам повышенной активности населения	0
<b>4</b>	<b>Проведено личных приемов граждан:</b>	<b>2</b>
4.1	руководителем органа власти	0
4.2	заместителями руководителя органа власти	2
4.3	уполномоченными лицами органа власти	0
<b>5</b>	<b>Количество принятых граждан</b>	<b>2</b>
<b>6</b>	<b>Проведено тематических приемов</b>	<b>0</b>
<b>7</b>	<b>Проведено приемов в режиме видеосвязи</b>	<b>0</b>
<b>8</b>	<b>Мероприятия по совершенствованию работы:</b>	<b>8</b>
8.1	проведено семинаров по практике работы с обращениями граждан	1
8.2	размещено материалов в СМИ (на сайтах, в газетах) (не менее 1)	3
8.3	подготовлено методических материалов, сборников, брошюр, буклетов (не менее 1)	1
8.4	Применено новых форм коммуникаций ("горячие линии", онлайн- конференции, "прямые	3
<b>9</b>	<b>Количество обращений по вопросам коррупционных проявлений</b>	<b>0</b>
<b>10</b>	<b>Заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений граждан на</b>	<b>0</b>
10.1	внесено обращений из числа поступивших непосредственно в орган власти от граждан	15
10.2	внесено обращений из числа поступивших из других источников	24

## Пояснительная записка

В Министерство информационных технологий и связи Челябинской области (далее – Министерство) за отчетный период поступило 39 обращений граждан. Наибольшее количество вопросов в обращениях граждан посвящено:

1. развитию телекоммуникаций (развитие инфраструктуры связи, обеспечение доступа к сети местной телефонной связи, обеспечение доступа к сети «Интернет», качество оказания услуг связи, оплата услуг связи) – 27 вопросов (69%),
2. развитию цифрового теле- и радиовещания – 9 вопроса (23%),
3. электронному правительству и оказанию услуг в электронном виде – 3 вопроса (7%).

По результатам рассмотрения даны разъяснения по 39 обращениям граждан (100%).

Для снижения количества обращений граждан по вопросам развития телекоммуникаций, цифрового теле- и радиовещания с 2015 года на федеральном, региональном и местном уровнях проводятся мероприятия управляющего воздействия, направленные на снижение количества обращений:

1. Взаимодействие с операторами связи в рамках постоянно действующей рабочей группы по координированию вопросов развития связи и телерадиовещания на территории Челябинской области, созданной распоряжением Губернатора Челябинской области от 18.02.2015 г. № 169-р;

2. Взаимодействие с органами местного самоуправления по вопросам снижения административных барьеров в отношении согласования размещения объектов связи на объектах муниципальной собственности;

3. Проработка с Министерством строительства и инфраструктуры Челябинской области региональных нормативов градостроительного проектирования на территории Челябинской области в части дополнения минимальными расчетными показателями обеспеченности объектами связи;

4. Проработка с Министерством имущества и природных ресурсов Челябинской области возможности изменения методики расчета арендной платы за пользование объектами государственной собственности для операторов связи.

В целях снижения количества обращений граждан по вопросам формирования электронного правительства и оказания услуг в электронном виде проводятся следующие мероприятия:

1. Популяризация предоставления услуг в электронной форме:
  - размещение на официальных сайтах органов местного самоуправления Челябинской области и органов исполнительной власти Челябинской области, в СМИ новостных и информационных материалов о преимуществах получения услуг в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);



- распространение информационных материалов, печатной продукции, содержащей информацию о возможности получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

- информирование посетителей МФЦ, органов местного самоуправления Челябинской области и органов исполнительной власти Челябинской области о возможности получения государственных услуг в электронной форме посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

2. Разъяснение механизмов получения услуг в электронной форме:

- обеспечение методическими материалами в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг в электронном виде;

- организация временных (мобильных) пунктов выдачи учетных данных для Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) в рамках выставочных мероприятий, проводимых на территории Челябинской области. Распространение в рамках выставочных мероприятий печатной продукции;

- реализация системы образовательных и просветительских мероприятий с обучающимися в образовательных организациях и с различными категориями граждан в государственных учреждениях;

3. Взаимодействие с органами местного самоуправления Челябинской области и органами исполнительной власти Челябинской области в части обеспечения доработок информационных систем, с помощью которых осуществляется процесс оказания услуг в электронной форме;

4. Взаимодействие с органами местного самоуправления Челябинской области и органами исполнительной власти Челябинской области по вопросам снижения административных барьеров при оказании услуг в электронной форме.

Мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан в Министерстве:

1. Размещение материалов на официальном сайте Министерства о порядке и времени приема граждан, публикация на официальном сайте Министерства ежеквартальных отчетов о работе с обращениями граждан, нормативно-правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

2. Подготовка и распространение печатных материалов, популяризирующих получение государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

3. Проведение онлайн-опроса на официальном сайте Министерства с целью оценки уровня коррупции и эффективности принимаемых антикоррупционных мер в Министерстве информационных технологий и связи Челябинской области.

4. Разъяснительная работа по практике работы с обращениями граждан.