



**МИНИСТЕРСТВО  
ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ И СВЯЗИ  
ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ**

Ул. Сони Кривой, д. 75а, Челябинск, 454080, Россия  
телефон/факс: (351) 232-33-53,  
E-mail: info@mininform74.ru  
ОГРН 1107451016860, ИНН/КПП 7451310939/745301001,  
ОКПО 68647084

06.07.2017 № 1780

на № 303 от 22.06.2017 г.

Начальнику Управления  
по работе с обращениями граждан  
Правительства Челябинской области

Е.В. Ереклинцевой

Уважаемая Елена Васильевна!

В ответ на Ваш запрос направляем информацию об итогах рассмотрения обращений граждан Министерством информационных технологий и связи Челябинской области за 2 квартал 2017 года.

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

Министр

А.С. Козлов

**Информация за 2 квартал 2017 года о рассмотрении обращений граждан**

Наименование организации: Министерство информационных технологий и связи Челябинской области

Период: 2 квартал 2017 года

№	Наименование показателя	Значение
<b>1</b>	<b>Всего обращений:</b>	25
	<b>Из них:</b>	
1.1	Поступило письменных обращений:	25
1.1.1	в т.ч. в виде электронного документа	20
1.1.2	устных обращений	0
<b>1.2</b>	<b>По рассмотренным обращениям:</b>	x
1.2.1	рассмотрено с выездом на место	0
1.2.2	всего взято на контроль	3
1.2.3	количество обращений, поступивших из Администрации Президента РФ	4
1.2.3.1	из них в т.ч. поставлено на контроль	2
1.2.3.2	из них в т.ч. запросов информации	0
1.2.4	рассмотрено с привлечением лиц иных органов ( коллегиально)	21
1.2.5	рассмотрено с участием авторов обращений	4
1.2.6	количество повторных обращений	2
<b>1.3</b>	<b>По результатам рассмотрения:</b>	x
1.3.1	поддержано	25
1.3.2	поддержано в т.ч. меры приняты	4
1.3.3	разъяснено	21
1.3.4	не поддержано	0
1.3.5	рассмотрено обращений с нарушением срока	0
1.3.6	количество вида вопроса "жалоба"	22
1.3.7	количество вида вопроса "жалоба на действие(бездействие) должностных лиц"	0
1.3.8	Благодарности	0
<b>2</b>	<b>Оценочные параметры:</b>	x
2.1	сообщения о нарушении нормативно правовых актов	0
2.2	сообщения о недостатках в работе	0
2.3	критика деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и	0
2.4	количество служебных записок и напоминаний после истечения контрольного срока	0
2.5	количество вопросов повышенной активности населения	3
2.6	количество управляющих воздействий принятых по вопросам повышенной активности	8
2.7	привлечено к административной ответственности должностных лиц	0
2.8	количество обращений содержащих сведения о преследовании за обращение	0
<b>3</b>	<b>Мероприятия по совершенствованию работы :</b>	7
3.1	количество проведенных семинаров	0
3.2	размещено материалов в СМИ ( на сайтах, в газетах) (не менее 1)	3
3.3	число методических материалов, сборников, брошюр, буклетов ( не менее 1)	1
3.4	применение новых форм коммуникаций ( "горячие линии", онлайн- конференции, "прямые	3
<b>4</b>	<b>Количество обращений граждан по вопросам коррупционных проявлений:</b>	0
4.1	в т.ч. коррупционные риски на государственной гражданской службе	0
4.2	в т.ч. борьба с коррупцией	0
4.3	в т.ч. деятельность комиссии государственных органов по предупреждению и	0
4.4	в т.ч. факты коррупции	0

Ф.И.О. (полностью) специалиста, на которого возложены обязанности по организации работы с обращениями граждан

Петрова Елена Евгеньевна

Должность

ведущий специалист

(351)232-33-53

Рабочий телефон (с указанием кода)

## Пояснительная записка

В Министерство информационных технологий и связи Челябинской области (далее – Министерство) за отчетный период поступило 25 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) – 14 вопросов (56%),
2. развитию цифрового теле- и радиовещания – 3 вопроса (12%),
3. электронному правительству и оказанию услуг в электронном виде – 2 вопроса (8%).

По результатам рассмотрения даны разъяснения по 22 обращениям граждан (88%), 3 обращения находятся на контроле, 4 обращения граждан рассмотрено с привлечением лиц иных органов власти или уполномоченных организаций (коллегиально).

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 Интернет-опроса населения Челябинской области по вопросам повышенной активности на официальном сайте Министерства и на портале «Информационное общество в Челябинской области». Информирование населения посредством аккаунтов в социальных сетях, проведение в социальных сетях онлайн-конференций.

Министр



А.С. Козлов