



**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

_____ от 02.04.2018 № 1601/898
на _____

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 1 квартал 2018 года.

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

Министр

А.С. Козлов

Информация за 1 квартал 2018 года о рассмотрении обращений граждан

Наименование организации: Министерство информационных технологий и связи Челябинской области

Период: 1 квартал 2018 года

| № | Наименование показателя | Значение |
|------------|--|-----------|
| 1 | Поступило обращений: | 40 |
| | в т.ч. на 1000 населения (для органов местного самоуправления) | 0 |
| | Из них: | |
| 1.1 | по форме: | 40 |
| 1.1.1 | письменных | 19 |
| 1.1.2 | в виде электронного документа | 21 |
| 1.1.3 | устных | 0 |
| 1.2 | по виду: | 40 |
| 1.2.1 | заявлений | 1 |
| 1.2.2 | предложений | 1 |
| 1.2.3 | жалоб | 38 |
| 1.2.4 | не обращений | 0 |
| 1.3 | по источнику поступления: | 40 |
| 1.3.1 | поступивших непосредственно в орган власти от граждан | 7 |
| 1.3.2 | перенаправленных из других источников | 33 |
| 2 | Результаты рассмотрения: | 40 |
| 2.1 | поддержано | 40 |
| 2.1.1 | в т.ч. меры приняты | 3 |
| 2.2 | разъяснено | 0 |
| 2.3 | не поддержано | 0 |
| 3 | По рассмотренным обращениям: | 13 |
| 3.1 | поставлено на контроль | 25 |
| 3.2 | рассмотрено коллегиально | 2 |
| 3.3 | рассмотрено с участием авторов обращений | 0 |
| 3.4 | рассмотрено с выездом на место | 0 |
| 3.5 | поступило благодарностей | 4 |
| 3.6 | поступило повторных обращений | 0 |
| 3.7 | рассмотрено с нарушением срока | 0 |
| 3.8 | количество жалоб, в которых подтвердились приведенные факты | 40 |
| 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 | 3 |
| 3.13 | принято мер управляющего воздействия по вопросам повышенной активности населения | 8 |
| 4 | Проведено личных приемов граждан: | 0 |
| 4.1 | руководителем органа власти | 0 |
| 4.2 | заместителями руководителя органа власти | 0 |
| 4.3 | уполномоченными лицами органа власти | 0 |
| 5 | Количество принятых граждан | 0 |
| 6 | Проведено тематических приемов | 0 |
| 7 | Проведено приемов в режиме видеосвязи | 0 |
| 8 | Мероприятия по совершенствованию работы: | 5 |
| 8.1 | проведено семинаров по практике работы с обращениями граждан | 0 |
| 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 | 1 |
| 9 | Количество обращений по вопросам коррупционных проявлений, в т.ч.: | 0 |
| 9.1 | коррупционные риски на государственной гражданской службе | 0 |
| 9.2 | борьба с коррупцией | 0 |
| 9.3 | деятельность комиссии государственных органов по предупреждению и противодействию | 0 |
| 9.4 | факты коррупции | 0 |
| 10 | Заполнение формы отчета о результатах рассмотрения обращений граждан на | 0 |
| 10.1 | внесено обращений из числа поступивших непосредственно в орган власти от граждан | 7 |
| 10.2 | внесено обращений из числа поступивших из других источников | 12 |

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

Петрова Елена Евгеньевна

Должность

ведущий специалист отдела стратегического планир

(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 40 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) – 28 вопросов (70%),
2. развитию цифрового теле- и радиовещания – 3 вопроса (7,5%),
3. электронному правительству и оказанию услуг в электронном виде – 6 вопроса (15%).

По результатам рассмотрения даны разъяснения по 24 обращениям граждан (60%), 25 обращений 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