



**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

05.07.2018 № 1604/1921

на № 241 от 18.06.2018 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 2018 года.

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

Исполняющий обязанности Министра

В.В. Кокорюкин

Информация за 2 квартал 2018 года о рассмотрении обращений граждан

Наименование организации: Министерство информационных технологий и связи Челябинской области

Период: 2 квартал 2018 года

№	Наименование показателя	Значение
1	Поступило обращений:	44
	в т.ч. на 1000 населения (для органов местного самоуправления)	0
	Из них:	0
1.1	по форме:	44
1.1.1	письменных	6
1.1.2	в виде электронного документа	38
1.1.3	устных	0
1.2	по виду:	44
1.2.1	заявлений	0
1.2.2	предложений	3
1.2.3	жалоб	41
1.2.4	не обращений	0
1.3	по источнику поступления:	44
1.3.1	поступивших непосредственно в орган власти от граждан	12
1.3.2	перенаправленных из других источников	32
2	Результаты рассмотрения:	44
2.1	поддержано	4
2.1.1	в т.ч. меры приняты	4
2.2	разъяснено	40
2.3	не поддержано	0
3	По рассмотренным обращениям:	0
3.1	поставлено на контроль	5
3.2	рассмотрено коллегиально	35
3.3	рассмотрено с участием авторов обращений	1
3.4	рассмотрено с выездом на место	1
3.5	поступило благодарностей	0
3.6	поступило повторных обращений	2
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:	1
4.1	руководителем органа власти	1
4.2	заместителями руководителя органа власти	0
4.3	уполномоченными лицами органа власти	0
5	Количество принятых граждан	1
6	Проведено тематических приемов	0
7	Проведено приемов в режиме видеосвязи	0
8	Мероприятия по совершенствованию работы:	7
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 линии")	3
9	Количество обращений по вопросам коррупционных проявлений	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	12
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

главный специалист отдела отраслевого регулирования

(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 44 обращения граждан, что на 76 % больше, чем в аналогичный период 2017 года.

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) – 24 вопроса (55%),
2. развитию цифрового теле-/радиовещания – 4 вопроса (9%),
3. электронному правительству и оказанию услуг в электронном виде – 9 вопросов (20%).

По результатам рассмотрения даны разъяснения по 40 обращениям граждан (91%), 5 обращений находятся на контроле, 35 обращений граждан рассмотрено с привлечением лиц иных органов власти или уполномоченных организаций (коллегиально).

Для снижения количества обращений граждан по вопросам развития телекоммуникаций, цифрового теле-/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. Информирование населения посредством аккаунтов в социальных сетях.

Исполняющий обязанности Министра



В.В. Кокорюкин