**Информационно-статистический обзор**

**обращений граждан, направленных в Федеральную**

**службу государственной статистики в 2016 году**

В Федеральную службу государственной статистики в 2016 году поступило 20 402 обращения граждан (далее – обращение), что на 36 % меньше, чем в 2015 году. Из них 1 775 обращений поступило в центральный аппарат, что составляет 8,7 % от общего числа поступивших обращений.

Повторно в Росстат поступило 32 обращения (0,1%), в том числе в центральный аппарат – 15 (0,6%).

В 2016 году на официальном сайте Росстата в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещен раздел «Часто задаваемые вопросы», благодаря которому удалось частично снизить количество поступающих обращений граждан по самым часто задаваемым вопросам.

Наибольшее количество обращений поступило в следующие территориальные органы Росстата:

Ростовстат– 806 (3,9%);

Красноярскстат – 725 (3,5%);

Волгоградстат – 625 (3,1%);

Саратовстат – 537 (2,6%);

Омскстат – 507 (2,5%).

По периодам года поступило:

В I квартале – 5 862 обращений (28,7%), в том числе в центральный аппарат – 514 (8,8%);

Во II квартале – 5 229 обращений (25,6%), в том числе в центральный аппарат – 506 (9,7%);

В III квартале – 4 804 обращений (23,6%), в том числе в центральный аппарат – 370 (7,7%);

В IV квартале – 4 507 обращений (22,1%), в том числе в центральный аппарат – 385 (8,5%);

Каналы поступления обращений граждан:

1. По источнику поступления:

из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и Правительства Российской Федерации - 67 (0,3%)

из аппаратов Полномочных представителей Президента Российской Федерации в федеральных округах и Правительств (Администраций) субъектов Российской Федерации – 230 (1,1%);

из федеральных органов государственной власти и органов государственной власти субъектов Российской Федерации – 214 (1,0 %)

от граждан – 19891 (97,6%).

2. По типу доставки в центральный аппарат поступило:

Почтой России – 342 (19,3%);

по сети Интернет (электронной почтой) – 1 298 (73,1%)

системой МЭДО – 55 (3,1%);

другим способом доставки – 80 (4,5%).

По Федеральной государственной информационной системе досудебного обжалования (ФГИС ДО)  поступили 3 жалобы граждан касаемые сроков предоставления официальной статистической информации и данных годовой бухгалтерской отчетности и регистрационного учета граждан Российской Федерации. По двум жалобам Росстатом даны разъяснения гражданам о порядке и сроках получения интересующей их информации, одна жалоба была направлена в МВД России по принадлежности.

Росстатом в 2016 году рассмотрено 20 501 обращение граждан, из них 1799 обращений (5,8%) рассмотрено в центральном аппарате. На все обращения даны ответы по существу поставленных в них вопросов.

По срокам рассмотрения обращений граждан:

рассмотрено в установленные сроки – 20 497 (99,98%);

рассмотрено с нарушением сроков – 4(0,01%)

(Рязаньстат, Нижегородстат, Вологдастат, Пермьстат);

продлен срок рассмотрения – 7 (0,03%).

Гражданам направлены ответы с результатом рассмотрения обращений:

"разъяснено" – 8 151 (39,8%);

"не поддержано" – 16 (0,1%);

"поддержано" – 14 (0,1%);

"предоставлена статистическая информация и данные годовой бухгалтерской отчетности" – 12 209 (59,5%);

"отказано в предоставлении статистической информации и данных годовой бухгалтерской отчетности"– 111 (0,5%).

Гражданам направлены ответы за подписью:

Руководителя Росстат – 6 (0,1%);

заместителя руководителя Росстата - 169 (0,8%);

начальника управления Росстата – 1 624 (7,9%);

руководителя территориального органа Росстата – 7 232 (35,3%);

заместителя руководителя территориального органа Росстата – 11 470 (55,9%).

В 2016 году в центральный аппарат поступили отзывы (анкеты) от 177 граждан о результатах рассмотрения их обращений и принятым по ним мерам, удовлетворены полученным результатом рассмотрения обращения 98% граждан.

В анкетах также содержались предложения, касающиеся сокращения сроков рассмотрения обращений, размещения дополнительного ряда показателей на официальном сайте Росстата и более удобной навигации по сайту Росстата.

С целью проведения проверки по обеспечению полноты рассмотрения обращений граждан и оценки ответов на соответствие критериям объективности, всесторонней и правовой обоснованности выборочные обращения граждан ежеквартально выносятся на Комиссию по работе с обращениями граждан, утвержденную приказом Росстата от 27.01.2015 №19.

В 2016 году в Росстате и его территориальных органах осуществлен личный прием 866 граждан, из них принято:

руководством Росстата – 2 гражданина;

руководителями территориальных органов – 671 гражданин, в том числе в Приемных Президента Российской Федерации и в Приемных уполномоченного представителя Президента Российской Федерации в федеральном округе – 251 гражданин;

заместителями руководителя территориальных органов – 193 гражданина.

В ходе личного приёма руководством Росстата и территориальных органов даны разъяснения гражданам и приняты решения по разрешению поставленных вопросов: о деятельности Росстата и его территориальных органов, предоставлении официальной статистической информации 549, о прохождении государственной гражданской службы 236, по иным вопросам 81.

С целью улучшения качества работы с обращениями граждан информация о результатах рассмотрения обращений граждан и принятых по ним мерах ежеквартально доводится членам коллегии Росстата.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_