**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Центральному федеральному округу**

**в I квартале 2014 года**

В I квартале 2014 года в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **4 550** обращений граждан.

При этом **2 574** обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора на рассмотрение направлено **183** обращения. Из других Министерств и ведомств на рассмотрение в Управление поступило – **533** обращения.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает следующее, что:

 39% - обращений по вопросу пересылки, доставке и розыску почтовых отправлений;

 17% – обращений касаются защиты персональных данных;

 11% – обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

 9% - обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

 6% - обращений по вопросу содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач;

 2% - обращений содержат вопросы административного характера.

**Распределение поступивших в 1 квартале 2014 года обращений по темам**

**Динамика поступивших обращений граждан за 1 квартал 2012-2014 годов**

Все обращения поступили на имя руководителя и заместителей руководителя.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти», все поступившие в Управление обращения были поставлены на контроль.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- приняты меры – **411**;

- даны разъяснения – **3 236**;

- решено положительно - **259**;

- отказано – **6**.

Обращения также перенаправляются по принадлежности в МВД России (в отношении противоправных действий в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть Интернет, мошеннических действий, связанных с незаконным использованием сетей связи, распространения порнографии и информации экстремистского содержания на Интернет-сайтах), в Федеральную антимонопольную службу России (в отношении рекламы в СМИ), другие федеральные органы исполнительной власти.

По обращениям граждан были проведены 85 внеплановых мероприятий. 78,8% от общего количества проведенных внеплановых мероприятий на оказание услуг в сфере почтовой связи

13 марта 2014 года во исполнение поручения Президента Российской Федерации от 28 декабря 2009 года № Пр-3510 руководителем Управления проведен личный прием граждан в Приёмной Президента Российской Федерации по приёму граждан. Подготовлен и проведен личный прием 6 заявителей по письменным обращениям. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений ответ заявителям и в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций будет дан в установленный законодательством срок.

**Статистические данные**

**к отчету Управления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Центральному федеральному округу о работе с обращениями граждан**

**в 1 квартале 2014** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **4 550** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 233 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 2 574 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 0 |
| 2.5. | нарочным | 7 |
| 2.6. | почтовое отправление | 1 736 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 797 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 433 |
| 3.3. | вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 2 349 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 971 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|   | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 170 |
|   |   |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем ЦА, заместителями руководителя | 3 |
|   |   |  |
| 6. | **Провeдено заседаний/совещаний по вопросам работы с обращениями граждан** |  |
|   |   |  |
| **7.** | **Поступило судебных исков от граждан, всего** | **0** |
|   | в том числе: |  |
| 7.1. | количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан | 0 |