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

**в I I квартале 2014 года**

В I I квартале 2014 года в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **3 977** обращений граждан.

При этом **2 755** обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора на рассмотрение направлено **210** обращений. Из других Министерств и ведомств на рассмотрение в Управление поступило – **536** обращений.

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

26% - обращений по вопросу пересылки, доставке и розыску почтовых отправлений;

24% – обращений касаются защиты персональных данных;

19% – обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

14% - обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

11% - обращений по вопросу содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач;

6% - обращений содержат вопросы административного характера.

**Распределение поступивших в 2 квартале 2014 года обращений по темам**

**Динамика поступивших обращений граждан за 2 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 в отчетном периоде 3445 обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- приняты меры – **688**;

- даны разъяснения – **2512**;

- решено положительно - **234**;

- отказано – 11.

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 8 внеплановых мероприятий.

В отчетном периоде разработан и утвержден Порядок оформления сотрудником Управления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Центральному федеральному округу ознакомления заявителя с документами.

В соответствии с Планом деятельности Управления на 2014 год в рамках Проведения мероприятий по внутреннему контролю за соблюдением и исполнением должностными лицами положений нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к исполнению государственной услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок, проведено мероприятие по внутреннему контролю. Результаты внутреннего контроля 02.06.2014 направлены руководителям ТО для принятия мер и устранения недостатков.

**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 2 квартале 2014** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **3 977** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 204 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 2 755 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 0 |
| 2.5. | нарочным | 12 |
| 2.6. | почтовое отправление | 325 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 947 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 455 |
| 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.) | 1 901 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 674 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 127 |
|  |  |  |
| **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 |