**Итоги работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора**

**по Центральному федеральному округу в 2013 году**

В 2013 году в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **46 788** обращений граждан (в том числе 37 757 через Официальный сайт Роскомнадзора).

При этом общее количество поступивших обращений через Официальный сайт Роскомнадзора составило 45 422.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора направлено на рассмотрение **925** обращений, из других Министерств и ведомств на рассмотрение в Управление поступило – **2 224** обращения.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

11% – обращений относятся к работе в сфере связи;

81% - обращений по вопросу оказания услуг в сфере почтовой связи;

2% – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

6% – обращений касаются защиты персональных данных и информационных технологий.

В 2013 году большая часть поступивших обращений (37 710) касались установления места нахождения почтовых отправлений и организации работы ФГУП «Почта России». При этом 90% всех обращений по данному вопросу поступили в Управление Роскомнадзора по Центральному Федеральному округу.

В связи с принятием Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (в ред. от 02.07.2013 № 185) с мая 2013 года в Управлении зарегистрировано 466 обращений с просьбой о блокировке Интернет – сайтов с противоправной информацией.

12 обращений касались вопросов оказания содействия в защите авторских прав, в связи со вступлением в действие Федерального закона от 02.07.2013 № 187-ФЗ «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации по вопросам защиты интеллектуальных прав в информационно-телекоммуникационных сетях».

В течение 2013 года в Управление поступило 20 обращений в связи с возможными нарушениями правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования.

Увеличение количества обращений граждан, поступивших в Управление в 2013 году обусловлено, прежде всего, системным кризисом в организации работы ФГУП «Почта России» в январе – апреле 2013 года, а также принятии поправки в Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» в части рассмотрения в рамках указанного закона обращений объединений граждан и юридических лиц.

За март месяц 2013 года в Управлении зарегистрировано **13 760** обращений граждан и обращений юридических лиц, что составляет 16 % от общего числа обращений, поступивших в Службу.

По компетенции вопросов поступивших в Управление обращения перенаправлялись в основном 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), в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другие федеральные органы исполнительной власти.

Всего по компетенции вопросов в 2013 году управлением было перенаправлено **927** обращений.

Получено обращений по компетенции Управлением от других федеральных органов исполнительной власти и местного самоуправления –

**2 224** обращения.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

- меры приняты – **10 437**;

- даны разъяснения – **12 857**;

- решено положительно – **22 389**;

- не поддержано – **70**.

**Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу**

**2009 – 2013 гг.**

**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 2013** **году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **46 788** |
|  | Из них: |  |
| 1.1 | Жалобы на госуслуги | 30 |
| 1.2 | Обращения по коррупции | 0 |
| 1.3 | Обращения по основной деятельности | 46 756 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Электронная почта | 3 017 |
| 2.2 | Портал государственных и муниципальных услуг | 170 |
| 2.3 | Официальный сайт Роскомнадзора | 37 757 |
| 2.4 | Устные обращения («горячие», «прямые» телефонные линии) | 0 |
| 2.5 | Нарочным | 70 |
| 2.6 | Почтовое отправление | 5 774 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1 | Жалобы на оказание гос.услуг | 30 |
| 3.2 | - в сфере информационных технологий | 0 |
| 3.3 | - в сфере персональных данных | 0 |
| 3.4 | - в сфере связи | 1 |
| 3.5 | - в сфере СМИ | 0 |
| 3.6 | - нарушение порядка и обжалование результатов рассмотрения обращений граждан | 29 |
| 3.7 | Обращения граждан по вопросам коррупции | 0 |
| 3.8 | - обращения граждан по вопросам коррупции | 0 |
| 3.9 | - обращения сотрудников Роскомнадзора по вопросам коррупции и злоупотребления служебным положением | 0 |
| 3.10 | Обращения граждан по основной деятельности | 46 756 |
| 3.11 | Вопросы административного характера | 367 |
| 3.12 | Благодарности | 14 |
| 3.13 | Вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 42 355 |
| 3.14 | Вопросы защиты персональных данных | 2 717 |
| 3.15 | Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 174 |
| 3.16 | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет – сайтах | 1 129 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов из других ФОИВ** | **2 224** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **46 697** |
|  | Из них: |  |
| 5.1 | Приняты меры | 10 437 |
| 5.2 | Даны разъяснения | 12 857 |
| 5.3 | Решено положительно | 22 389 |
| 5.4 | Не поддержано | 70 |
| 5.5 | Перенаправлено по принадлежности | 927 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **7 331** |