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

**в III квартале 2014 года**

В III квартале 2014 года в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **4 757** обращений граждан.

При этом **3 289** обращений от общего количества поступили в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора на рассмотрение направлено **284** обращения; из других министерств и ведомств – **866** обращений.

Сравнительный анализ обращений граждан показывает, что:

32% – обращений касаются защиты прав субъектов персональных данных;

23% - обращений по вопросу пересылки, доставки и розыска почтовых отправлений;

19% – обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

14% - обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

9% - обращений по вопросу содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач;

6% - обращений содержат вопросы административного характера.

**Распределение поступивших в 3 квартале 2014 года**

**обращений по темам**

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.

**Динамика поступивших обращений граждан**

**за 3 квартал 2012-2014 годов**

По результатам рассмотрения в отчетном периоде **4 153** обращений граждан вынесены решения:

- приняты меры – **550**;

- даны разъяснения – **3 263**;

- решено положительно - **310**;

- отказано – **12**.

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 и региональные органы исполнительной власти.

С начала года по обращениям граждан были проведены 96 внеплановых мероприятий.

В отчетном периоде, 30 сентября 2014 года, в целях реализации поручения Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 года №Пр-936 о ежегодном проведении в День Конституции Российской Федерации общероссийского дня приема граждан в рамках подготовки к проведению 12 декабря 2014 года второго общероссийского дня приема граждан Спецсвязью ФСО России было проведено испытание функционирования специального программного обеспечения по проведению личного приема и приема в режиме видеоконференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи на технических средствах центра обработки данных Спецсвязи ФСО России.

За период 9 месяцев на портал ССТУ.РФ поступило 34 обращения граждан, на рассмотрении находятся 3 обращения.

Заместителями руководителя Управления был проведен личный прием 4 граждан по письменным обращениям. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений был дан исчерпывающий ответ заявителям.

**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 3 квартале 2014** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **4 757** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 259 |
| 2.2. | с ПГУ | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора | 3 289 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 0 |
| 2.5. | нарочным | 9 |
| 2.6. | почтовое отправление | 1 200 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 1 510 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 420 |
| 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.) | 2 416 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 411 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** | **246** |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 246 |
|  |  |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** | **4** |
| 5.1. | руководителем ЦА, заместителями руководителя | 4 |
|  |  |  |
| 6. | **Провeдено заседаний/совещаний по вопросам работы с обращениями граждан** | **2** |
|  |  |  |
| **7.** | **Поступило судебных исков от граждан, всего** | **0** |
|  | в том числе: |  |
| 7.1. | количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан | 0 |