**Сведения**

**о работе с обращениями граждан, поступившими в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу
 в I квартале 2013 года**

В 1 квартале 2013 года в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее – Управление) поступило **16533** обращений (количество обращений увеличилось в **13 раз** чем в аналогичный период 2012 года): из них **16533** обращений поступило от граждан. В электронном виде: с портала госуслуг **103** обращений, с официального сайта Роскомнадзора **15430** обращений. Переадресовано из Центрального аппарата **174** обращений.

Основная доля обращений, поступающих в Управление, приходиться на обращения, размещенные на официальном сайте Роскомнадзора (**99,8%** от общего количества обращений).

Обращения граждан, поступившие в Управление, подразделяются на сферы:

в сфере связи – **1099** обращений, **13659** в сфере почтовой связи;

в сфере печатных и электронных СМИ – **257**;

в сфере обработки персональных данных – **586**;

Результативность рассмотрения — **2430** обращений.

Сравнительный анализ поступивших за 1 квартал 2013 года в Управление обращений граждан показывает следующее (рис. 9):

**88%** - обращений на оказание услуг в сфере почтовой связи;

**6%** - обращений относятся к предоставлению услуг в сфере связи;

**4%** - обращений по вопросу защиты персональных данных;

**2%** - обращений, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

За отчетный период по обращениям граждан Управлением были проведены **343** внеплановых мероприятий (**98,9%** от общего количества проведенных внеплановых мероприятий на оказание услуг в сфере почтовой связи). С учетом того, что количество обращений растет из года в год, следует ожидать, соответственно, увеличение количества внеплановых мероприятий, т.к. эти два показателя прямо пропорционально связаны между собой.

 Классификация обращений по направлениям деятельности

**Внеплановые мероприятия проводились в основном по вопросу оказания услуг в сфере почтовой связи** (**327** внеплановых мероприятия - **98,9%**). Наиболее часто встречающиеся темы обращений по вопросу ненадлежащего исполнения оператором почтовой связи обязательств: нарушение контрольных сроков доставки почтовых отправлений, необоснованный возврат заказных отправлений, хищение бытовой техники из международных почтовых отправлений, пропажа почтовых отправлений, невозможно дозвониться до диспетчерских служб оператора почтовой связи.

**В сфере обработки персональных данных** Управлением получено за отчетный период **586** обращений (**4%** от общего количества). Наиболее часто встречающиеся темы обращений в сфере персональных данных: неправомерное использование персональных данных кредитными организациями, незаконное использование и обработка персональных данных организациями ЖКХ, незаконное использование персональных данных компаниями по сбору платежей, размещение персональных данных заявителя на сайтах в открытом доступе без согласия заявителя, игнорирование кредитными организациями заявлений от заявителей об уничтожении их персональных данных.

**В сфере предоставления услуг подвижной радиотелефонной связи** в Управление поступило **428** обращений. Наиболее часто встречающиеся темы обращений в сфере предоставления услуг подвижной радиотелефонной связи: Списание денег со счета заявителя за услуги, которые он не заказывал, перевод с авансовой формы расчета на кредитную без извещения и согласия заявителя, списание денег со счета за услуги, которые не оказывались, списание денег со счета за входящие СМС, навязывание услуг с помощью СМС, не отключение дополнительной услуги, несмотря на обещание оператора сделать это, мошеннические действия операторов связи совместно с владельцами «коротких номеров», неустойчивое функционирование сети подвижной радиотелефонной связи, незаконная установка базовой станции подвижной радиотелефонной связи.

**В результате анализа рассмотренных жалоб на оказание услуг в сфере почтовой связи выяснилось**, что написанные по одному шаблону заявления поступают не только из Центрального федерального округа, но и из других регионов России неподнадзорных московскому территориальному Управлению. Как выяснили специалисты службы, так называемые бланки заявлений распространяются на различных интернет-форумах пользователей интернет-магазинов.

**Личный прием граждан.** В отчетном периоде 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 был дан исчерпывающий ответ заявителям и в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.