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

**в IV квартале 2013 года**

В IV квартале 2013 года в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **5 692** обращения граждан.

При этом **3 547** обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора направлено **210** обращений.

Из других Министерств и ведомств поступило обращений по вопросам подведомственности - **563**.

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

16% – обращений относятся к работе в сфере связи;

59% - обращений по вопросу оказания услуг в сфере почтовой связи;

10% – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

15% – обращений касаются защиты персональных данных и информационных технологий.

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 – **723**;

- даны разъяснения – **4 865**;

- решено положительно - **91**;

- 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.

**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 4 квартале 2013** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **5 692** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 246 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 1 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 3 547 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 0 |
| 2.5. | нарочным | 2 |
| 2.6. | почтовое отправление | 1 896 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 801 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 132 |
| 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.) | 4498 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 261 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 80 |
|  |  |  |
| **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 |