**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу**

**во 2 квартале 2015 года**

Объемы по исполнению полномочия

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **2 кв. 2015г** |
| Устные и письменные обращения граждан | **443** |

Во 2 квартале 2015 года в адрес Управления поступило **443** обращения граждан и организаций.

При этом **307** обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальному Интернет–порталу Роскомнадзора (Управления) и электронной почте.

Из Роскомнадзора поступило - **11** обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

**-** **185** (41,76%) – обращений относится к сфере защиты персональных данных;

**-** **136** (30,69%) – обращений относятся к сфере связи;

**-** **33** (7,44%) – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

**- 25** (5,54%) – обращений в сфере информационных технологий;

**-** **22** (4,96%) – обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

**-** **42** (9,48%) – обращения по вопросам административного характера.

Из числа поступивших **443** обращений в отчётном периоде рассмотрено **402** обращения. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – 37;

- не поддержаны – 77;

- разъяснено - 188;

- отозваны гражданами – 1;

- перенаправлено по принадлежности – 69;

- перенаправлено в ТО – 17;

- направлено в Роскомнадзор – 4;

- принято к сведению – 1;

- находятся на рассмотрении – 41.

Обращения перенаправляются по принадлежности в ГУВД по Свердловской области (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 Управление Роскомнадзора по УФО о работе с обращениями граждан**

**во 2 квартале 2015** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **443** |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 30 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 55 |
| 2.3 | Личный прием | 1 |
| 2.4 | Нарочным | 13 |
| 2.5 | Официальный сайт | 293 |
| 2.6 | Простое письмо | 19 |
| 2.7 | СЭД | 11 |
| 2.8 | Факс | 7 |
| 2.9 | Электронная почта | 14 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 443 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 42 |
| 3.3 | Благодарности | 1 |
| 3.4 | Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 24 |
| 3.5 | Вопросы правового характера | 15 |
| 3.6 | Жалобы граждан на организацию работы ТУ или ФГУПов, в т.ч. при организации внутренней деятельности | 2 |
| 3.7 | Информационные технологии | 25 |
| 3.8 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 22 |
| 3.9 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 3 |
| 3.10 | Ограничение доступа к сайтам | 22 |
| 3.11 | Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 3 |
| 3.12 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 3 |
| 3.13 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 13 |
| 3.14 | Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 2 |
| 3.15 | Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| 3.16 | Персональные данные | 185 |
| 3.17 | Вопросы защиты персональных данных | 173 |
| 3.18 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 5 |
| 3.19 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 7 |
| 3.20 | Связь | 136 |
| 3.21 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 20 |
| 3.22 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 18 |
| 3.23 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 35 |
| 3.24 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| 3.25 | Вопросы качества оказания услуг связи | 9 |
| 3.26 | Вопросы предоставления услуг связи | 5 |
| 3.27 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 4 |
| 3.28 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 2 |
| 3.29 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 1 |
| 3.30 | Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.) | 1 |
| 3.31 | Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины) | 5 |
| 3.32 | Другие вопросы в сфере связи | 47 |
| 3.33 | СМИ | 33 |
| 3.34 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 5 |
| 3.35 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 17 |
| 3.36 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 11 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **62** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **402** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 37 |
| 5.2 | Не поддержан | 77 |
| 5.3 | Разъяснено | 188 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 69 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 17 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 4 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 1 |
| 5.8 | Принято к сведению | 1 |
| 5.9 | не указано | 8 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **41** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **2** |