**Итоги**

**рассмотрения обращений граждан и организаций**

**Управлением Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу**

**в III квартале 2013 года**

1. **Обращения в сфере обработки персональных данных**

**и информационных технологий**

Полномочие осуществляется на основании п. 8.8. Положения.

Количество объектов, в отношении которых исполняется полномочие (устные и письменные обращения граждан) – по мере поступления.

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия – 28.

Доля полномочия – 2,36.

Объемы выполнения плановых мероприятий по исполнению полномочия

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **3 квартал 2012 года** | **3 квартал 2013 года** | **9 месяцев 2013 года** |
| Устные и письменные обращения граждан | **145** | **291** | **849** |

Средняя нагрузка на сотрудника (по поступившим обращениям).

| **Наименование полномочия**  | **Объемы** | **Нагрузка на одного сотрудника**  | **Отклонение в %** | **Разница** | **Нагрузка по долям** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9 мес.****2012 г.** | **9 мес.****2013 г.** | **9 мес.****2012 г.** | **9 мес.****2013 г.** | **9 мес.****2012 г.** |
| Осуществляет прием граждан и обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок | **764** | **849** | **27,29** | **30,32** |  **+11** | **3,03** | **359,7** |

Средняя нагрузка на сотрудника увеличилась в сравнении с аналогичным периодом.

Полномочие исполняется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

Нарушения сотрудниками административных процедур и требований нормативных правовых актов, указаний руководства Роскомнадзора при выполнении полномочия отсутствуют.

Предложения по повышению эффективности исполнения полномочия отсутствуют.

Проблемы при исполнении полномочия в отчетном периоде не выявлены.

Результаты исполнения полномочия **в сфере персональных данных и ИТ**

Управление Роскомнадзора по Уральскому федеральному осуществляет прием граждан и обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок на основании п. 5.11. Положения об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Уральскому федеральному округу, утвержденного Приказом Роскомнадзора от 29.12.2012 №1480.

Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом от 27.07.2006 № 152 ФЗ «О персональных данных»; Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

Количество объектов (заявителей), в отношении которых исполняется полномочие - 151.

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия – 3.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатель (для каждой сферы деятельности) | На конец отчетного периода прошлого года | На конец отчетного периода текущего года | Отклонение в % |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 16,7(17,1) | 4,95 (7,6) | -70,4 (-55.6) |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации, по которым к сотрудникам, осуществляющим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0(0) | 0(0) | 0(0) |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 106 (38) | 182 (66) | 71 |

Таким образом, наблюдается тенденция уменьшения общего количества нарушений, выявленных по результатам рассмотрения обращений граждан в отчетный период на 55.6%. Данную ситуацию, можно объяснить тем, что Управлением проводятся семинары и круглые столы, где даются разъяснения операторам законодательства Российской Федерации в области персональных данных. Многие операторами разрабатывают документы в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Сведения об объемах деятельности по обеспечению

и нагрузке на одного сотрудника

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Полномочия деятельности по обеспечению (из прилагаемого перечня полномочий) | Количество проведенных мероприятий (обработанных документов, выполненных поручений) на конец отчетного периода | Нагрузка на одного сотрудника |
| 2012 | 2013 | 2012 | 2013 |
| Рассмотрение обращений | **106** |  **182** | **53** | **61** |

В настоящее время прослеживается тенденция увеличения нагрузки на одного сотрудника, что является следствием увеличением числа поступающих обращений.

Такую тенденцию можно объяснить тем, что защита персональных данных является актуальной в настоящее время, также появилось больше доступных источников для подачи заявления в Роскомнадзор.

Общий объем рассмотренных Управлением обращений в отчетный период составляет 182 (66), из них:

физических лиц – 178(66);

юридических лиц – 4(0);

должностных лиц – 0(0);

индивидуальных предпринимателей – 0(0),

общественных организаций – 0(0).

Из Роскомнадзора поступило 2 (2) обращения, непосредственно в Управление поступило 182 (64) обращения.

В аналогичный период 2012 года общий объем обращений составил 106, из них:

физических лиц – 93;

юридических лиц – 12;

должностных лиц – 1;

индивидуальных предпринимателей– 0(0),

общественных организаций – 0(0).

Таким образом, наблюдается тенденция увеличения общего количества поступающих обращений за отчетный период по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 71.7%.

Срок рассмотрения 18 обращений истекает в 4 квартале 2013 года.

Управлением в УФАС по СО переадресовано 4 (3) обращения, в ГИТ СО 1(1) обращение.

По результатам рассмотрения обращений, Управлением установлено, что 136 (33) обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц.

Среди поступивших обращений содержатся доводы о нарушениях законодательства в области персональных данных следующими категориями операторов:

банками и кредитными организациями - 20(10);

коллекторских агентств – 9 (4);

операторов связи - 7 (6);

владельцами интернет – сайтов - 11 (8);

физическими лицами – 5 (3);

ЖКХ – 0 (0);

СМИ – 2 (1).

Информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 108 (57) случаях.

Информация о нарушениях в области персональных данных подтвердилась в 9(5) случаях.

В ходе исполнения функции по рассмотрению обращений Управлением проведено 38 (16) внеплановых документарных проверок, из них:

в отношении коллекторских агентств – 5 (2);

операторов связи – 6 (5);

организаций ЖКХ – 3 (3);

кредитных организаций – 14 (6);

ИП – 1 (1);

иных операторов – 9(3).

17 (5) операторам направлено требование о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. Все направленные требования исполнены операторами в установленные сроки.

Количество направленных в прокуратуру материалов по результатам рассмотренных обращений составляет - 17 (4):

возбуждено административное производство – 3(3);

отказано в возбуждении административного производства, в связи с отсутствием состава административного правонарушения 2(1);

находятся на рассмотрении - 9 (2).

По материалам, находящимся на рассмотрении, Управлением в органы прокуратуры направлены запросы о предоставлении информации по принятым решениям.

В правоохранительные органы материалы по результатам рассмотрения обращений Управлением не направлялись.

В отчетный период в Управление поступило 4 (1) обращения, касающиеся разъяснений законодательства РФ в области персональных данных.

В отчетный период Управлением рассмотрено 3 (3) обращения юридических лиц.

По результатам анализа нарушений, выявляемых в ходе проведения внеплановых документарных проверок по обращениям граждан Управлением установлено, что наиболее часто операторами допускаются следующие нарушения:

– ч.1 ст. 15 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» отсутствие у оператора согласия субъекта персональных данных в целях продвижения товаров, работ, услуг.

– ст. 7 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» операторы и иные лица, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

– ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» обработка персональных данных в случаях, непредусмотренных Федеральных законом «О персональных данных».

1. **Обращения в сфере связи**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Номер полномочия | Показатель | Отчетный период | Изменение значения показателя, % |
| 2012 | 2013 |
| 3 кв. | 9 мес. | 3 кв. | 9 мес. | 3 кв. | 9 мес. |
| **61** | **Осуществляет прием граждан и обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок** |
| 61.1 | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с **нарушениями требований** **законодательства** РФ (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) |  | 0 |  | 0 |  | 0 |
| 61.2 | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ, по которым к сотрудникам, осуществлявшим подготовку ответов на обращения, **применены меры дисциплинарного, административного** наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) |  | 0 |  | 0 |  | 0 |
| 61.3 | **Количество обращений граждан** в сфере деятельности в отчетном периоде |  | 267 |  | 509 |  | +91 |
| 61.4 | Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходящихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) |  | 12,13 |  | 25,45 |  | +109 |
|  | Количество сотрудников, привлеченных к исполнению полномочия |  | 22 |  | 20 |  | -9 |
|  | Общее количество часов |  | 6400 |  | 12216 |  | +91 |
|  | Средняя нагрузка на сотрудника, часов/месяц |  | 33 |  | 68 |  | +110 |
| 61.5 | Примечание | 1. Учитывается исполнение полномочия сотрудниками Управления в составе:- заместители руководителя Управления (2);- начальники и заместители начальников структурных подразделений Управления (8); - специалисты структурных подразделений Управления (10). |

Учитывая объёмы поступивших в адрес Управления обращений граждан с жалобами на нарушение их прав (потребителей услуг связи) и охраняемых законом интересов, следует вывод, что имеющиеся проблемы в данной сфере деятельности операторов связи сами собою (без принятия соответствующих мер), не разрешатся.

Однако, исходя из системного толкования положений статьи 10 Федерального закона № 294-ФЗ, части 10 статьи 19 Федерального закона № 99-ФЗ, статьи 27 Федерального закона № 126-ФЗ и вступившей в законную силу судебной практики следует, что Управление Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу не вправе проводить внеплановые мероприятия по контролю (надзору) во взаимодействии с проверяемым лицом на основании обращений граждан (физических лиц) – потребителей услуг связи, права которых нарушены (подпункт «в» пункта 2 части 2 статьи 10 Федерального закона № 294-ФЗ).

Таким образом, в отсутствие у Управления полномочий на проведение внеплановых мероприятий по контролю (надзору) во взаимодействии с проверяемым лицом на основании обращений граждан (физических лиц) – потребителей услуг связи, права которых нарушены (подпункт «в» пункта 2 части 2 статьи 10 Федерального закона № 294-ФЗ), невозможно полно и всесторонне рассмотреть поступающие в адрес Управления обращения и тем более, при наличии оснований принять необходимые меры административного и (или пресекательного воздействия).

Соответственно, при поступлении обращений граждан (физических лиц) с жалобами на нарушения прав потребителей услуг связи и представления самим заявителем документов или их копий исходя из анализа которых возможно сделать вывод о наличии в действиях (бездействии) оператора связи признаков административно наказуемого деяния, то Управлением Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу в соответствии со статьёй 28.1 КоАП РФ принимается решение о возбуждении дела об административном правонарушении (без проведения мероприятия по надзору (контролю) во взаимодействии с субъектом надзора) по статьям: части 1 и 2 статей 13.4 и 13.5; статьи 13.7; частей 2 и 3 статьи 14.1 КоАП РФ.

 При принятии решения о возбуждении дела об административном правонарушении, Управлением учитываются выводы арбитражных судов, а также позиция прокуратуры Российской Федерации, изложенные в судебных актах по делам: № А60-40489/2009-С6 (Постановление ВАС РФ от 02.11.2010 № 6971/10); № А60-53049/11 (Постановление от 02.10.2012 № Ф09-8992/12); № А60-36405/2012 (№ 17АП-13548/2012-АК); № А60-9064/2013 (№ 17АП-7479/2013).

 Во всех остальных случаях, при отсутствии оснований к переадресации поступившего в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу обращения по подведомственности, заявителю разъясняются положения действующего законодательства Российской Федерации.

Наибольшее количество поступивших обращений граждан касаются качества услуг почтовой связи и содержат жалобы на нарушения Правил оказания услуг почтовой связи, утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 № 221 и условий заключённого договора, допускаемые операторами почтовой связи.

Второе место по количеству обращений занимают обращения граждан, содержащие жалобы на нарушение Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 № 575, а также Правил оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.01.2006 № 32.

На третьем месте находятся обращения с жалобами на допускаемые операторами связи Правил оказания услуг подвижной связи, утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 № 328 и условий заключённого договора.

По результатам рассмотрения обращений граждан в установленные статьёй 12 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки всем заявителям направлены мотивированные ответы по существу поставленных в обращениях вопросов, а также заявителям письменно разъяснены основания и порядок обжалования принятого Управлением решения по результатам рассмотрения поступивших обращении в соответствии с положениями Постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840.

1. **В области массовых коммуникаций**

В отчетный период в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 204 обращения в **области массовых коммуникаций** (82 из них поступили в III квартале), из которых на конец отчетного периода рассмотрено 190 обращений (79 в III квартале). Кроме того, в отчетный период рассмотрено 9 обращений (граждан – 6, юридических лиц - 3), поступивших в 2012 году. Таким образом, всего в отчетный период рассмотрено 199 обращений в области массовых коммуникаций, из которых 99 обращений граждан и 100 обращений юридических и должностных лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель (для каждой сферы деятельности)** | **На конец отчетного периода прошлого года** | **На конец отчетного периода текущего года** |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 |
| доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации, по которым к сотрудникам, осуществлявшим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 |
| количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 155 (53) | 199 (79) |
| количество обращений граждан в сфере деятельности, приходящихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | 38,75 (13,25) | 49,75 (19,75) |

Сведения по нагрузкам приведены ниже.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Полномочия деятельности по обеспечению (из прилагаемого перечня полномочий) | Количество проведенных мероприятий (обработанных документов, выполненных поручений) на конец отчетного периода | Нагрузка на одного сотрудника |
| 2012 | 2013 | 2012 | 2013 |
| Рассмотрение обращений | **155** | **199** | **38,75** | **49,75** |

Типичные вопросы, которые поднимают граждане в своих обращениях:

1. Ограничение доступа к электронным ресурсам, распространяемым в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», содержащим информацию с признаками экстремистской деятельности, порнографии. Даются разъяснения в соответствии с Правилами создания, формирования и ведения единой автоматизированной информационной системы «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.10.2012 № 1101.
2. Распространение редакциями СМИ сведений, не соответствующих действительности, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию граждан и юридических лиц. Даются разъяснения порядка обжалования в соответствии с нормами Закона Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации», а также права на обращение в суд с иском в порядке ст. 152 Гражданского кодекса Российской Федерации.
3. Запросы о предоставлении сведений из Единого общероссийского реестра средств массовой информации.

При подготовке отчета о деятельности Управления в части расчета показателей нагрузки сотрудников по обеспечительной деятельности возникают проблемы, связанные с определением количества объектов, в отношении которых исполняется полномочие – не всегда и полном объеме можно учесть все работы, реализованные в рамках исполнения конкретного полномочия, зачастую эти работы относятся к несопоставимым категориям: например – подготовка и проведение совещания, издание приказа, написание справки, заключение договора, участие в судебном заседании и пр.

В связи с этим в ряде случаев не представляется возможным корректно отобразить количественные характеристики нагрузок на одного сотрудника, занятого исполнением конкретного полномочия.

Исходя из вышеизложенного предлагается при исполнении дальнейших отчетов о деятельности Роскомнадзора исключить из общей схемы описания результатов исполнения полномочий расчет средней нагрузки на сотрудника.

|  |
| --- |
| **Отчет по обращениям** **Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу** **(за период с 01.07.2013 по 30.09.2013)** |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **296** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 296 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 34 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 21 |
| 2.3 | Личный прием | 2 |
| 2.4 | Нарочным | 26 |
| 2.5 | Официальный сайт | 175 |
| 2.6 | СЭД | 8 |
| 2.7 | Факс | 8 |
| 2.8 | Электронная почта | 16 |
| 2.9 | <не указано> | 6 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 |  Обращения граждан по основной деятельности | 296 |
| 3.2 |  - Вопросы административного характера | 9 |
| 3.3 |  \* Вопросы организации работы справочных телефонов Роскомнадзора | 4 |
| 3.4 |  \* Вопросы правового характера | 3 |
| 3.5 |  \* Жалобы граждан на организацию работы ТУ или ФГУПов, в т.ч. при организации внутренней деятельности | 1 |
| 3.6 |  \* Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.7 |  - Вопросы качества оказания услуг связи | 44 |
| 3.8 |  - Вопросы ограничения доступа к сетевым ресурсам, регистрации доменных имен, "черного списка" интернет-сайтов | 5 |
| 3.9 |  - Информационные технологии | 13 |
| 3.10 |  \* Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 12 |
| 3.11 |  \* Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| 3.12 |  - Персональные данные | 64 |
| 3.13 |  \* Вопросы защиты персональных данных | 52 |
| 3.14 |  \* Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 11 |
| 3.15 |  \* Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 1 |
| 3.16 |  - Связь | 129 |
| 3.17 |  \* Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 35 |
| 3.18 |  \* Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 9 |
| 3.19 |  \* Вопросы эксплуатации оборудования связи | 32 |
| 3.20 |  \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 10 |
| 3.21 |  \* Вопросы качества оказания услуг связи | 40 |
| 3.22 |  -- Вопросы предоставления услуг связи | 17 |
| 3.23 |  -- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 23 |
| 3.24 |  > Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 9 |
| 3.25 |  > Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 6 |
| 3.26 |  > Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
| 3.27 |  > Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 7 |
| 3.28 |  \* Другие вопросы в сфере связи | 3 |
| 3.29 |  - СМИ | 32 |
| 3.30 |  \* Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 |
| 3.31 |  \* Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 14 |
| 3.32 |  \* Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 4 |
| 3.33 |  \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 11 |
| **4** | **Переслано, всего** | **60** |
|  | **переслано от:** |  |
| 4.1 | Аппарат полномоченного представителя президента РФ в УФО | 1 |
| 4.2 | Белоярская межрайонная прокуратура СО | 1 |
| 4.3 | ГУ МВД России по СО | 1 |
| 4.4 | Генеральная прокуратура РФ в Уральском ФО | 1 |
| 4.5 | Госжилинспекция СО | 2 |
| 4.6 | Полевская городская территориальная избирательная комиссия | 1 |
| 4.7 | Прокуратура Железнодорожного района г.Ектеринбурга | 1 |
| 4.8 | Прокуратура Железнодорожного района г.Самары | 1 |
| 4.9 | Прокуратура СО | 6 |
| 4.10 | Прокуратура Свердловской области | 12 |
| 4.11 | Роспотребнадзор по СО | 1 |
| 4.12 | Роспотребнадзор по СО в Орджоникидзевском и Железнодорожном районах г.Екатеринбурга | 1 |
| 4.13 | Управление Роскомнадзора по Тамбовской области  | 1 |
| 4.14 | Управление Роскомнадзора по Челябинской области  | 1 |
| 4.15 | Управление Роспотребнадзора по СО | 13 |
| 4.16 | Управление Роспотребнадзора по СО в городе Первоуральск, Шали, Нижнесерги | 1 |
| 4.17 | Управление Федеральной службы безопасности по Свердл обл в Орджоникидзевском районе | 1 |
| 4.18 | Управление антимонопольной службы по СО | 1 |
| 4.19 | Управление государственной жилищной инспекции СО | 2 |
| 4.20 | Уральская транспортная прокуратура СО | 1 |
| 4.21 | Уральское управление Ростехнадзора | 2 |
| 4.22 | ФАС по СО | 1 |
| 4.23 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 5 |
| 4.24 | Центральный банк по Самарской области | 1 |
| 4.25 | прокуратура г. Богданович | 1 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **295** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 41 |
| 5.2 | Не поддержан | 29 |
| 5.3 | Разъяснено | 177 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 48 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **1** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **6** |
|   | из них: |   |
| 7.1 | исполненные | 6 |
| 7.2 | не исполненные | 0 |