**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Роскомнадзоре**

**в I квартале 2014 года**

В I квартале 2014 года в Управление Роскомнадзора по Тульской области от граждан поступило 91 обращение.

При этом 60 обращений от общего количества поступили в Роскомнадзор в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный портал Роскомнадзора и по электронной почте.

Сравнительный анализ поступивших в Управление Роскомнадзора по Тульской области обращений граждан показывает следующее, что:

63% – обращений относятся к работе в сфере связи;

5% – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

29% – обращений касаются защиты персональных данных;

2% – вопросы административного характера.

Большая часть обращений поступила на имя руководителя и заместителя руководителя.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре вынесены решения:

- Поддержаны – 1;

- Не поддержаны – 7;

- Разъяснено - 52;

- Перенаправлено по принадлежности – 8;

- Перенаправлено в ЦА – 1;

- Находятся на рассмотрении – 22.

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**  **о работе с обращениями граждан в 1-м квартале 2014г.** | | |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **91** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 91 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 3 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 18 |
| 2.3 | Личный прием | 1 |
| 2.4 | Нарочным | 4 |
| 2.5 | Официальный сайт | 53 |
| 2.6 | СЭД | 3 |
| 2.7 | Факс | 1 |
| 2.8 | Электронная почта | 7 |
| 2.9 | <не указано> | 1 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 91 |
| 3.2 | - Вопросы административного характера | 2 |
| 3.3 | \* Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 2 |
| 3.4 | - Персональные данные | 25 |
| 3.5 | \* Вопросы защиты персональных данных | 25 |
| 3.6 | - Связь | 59 |
| 3.7 | \* Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 14 |
| 3.8 | \* Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 |
| 3.9 | \* Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| 3.10 | \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| 3.11 | \* Вопросы качества оказания услуг связи | 12 |
| 3.12 | -- Вопросы предоставления услуг связи | 5 |
| 3.13 | -- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 7 |
| 3.14 | > Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.15 | > Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
| 3.16 | > Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты) | 1 |
| 3.17 | > 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.) | 4 |
| 3.18 | \* Другие вопросы в сфере связи | 28 |
| 3.19 | - СМИ | 5 |
| 3.20 | \* Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 |
| 3.21 | \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| **4** | **Переслано, всего** | **21** |
|  | **переслано от:** |  |
| 4.1 | Администрация города Тулы | 1 |
| 4.2 | Комитет Тульской области по инновациям и информатизации | 1 |
| 4.3 | Правительство Тульской области | 1 |
| 4.4 | Прокуратура Ленинского района Тульской области | 1 |
| 4.5 | Прокуратура Советского района г.Тулы | 1 |
| 4.6 | Прокуратура Тульской области | 2 |
| 4.7 | Прокуратура г.Новомосковска Тульской области | 1 |
| 4.8 | ТО Управления Роспотребнадзора по Тульской области в Новомосковском райлоне, г.Донском, Кимовском и Узловском районах | 1 |
| 4.9 | Управление Роспотребнадзора по Тульской области | 9 |
| 4.10 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 3 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **69** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 1 |
| 5.2 | Не поддержан | 7 |
| 5.3 | Разъяснено | 52 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 8 |
| 5.5 | Направлено в ЦА | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **22** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |