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

**в 4 квартале 2014 года**

В 4 квартале 2014 года в Управление Роскомнадзора по Тульской области от граждан поступило 120 обращений.

При этом 76 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:

67,4% – обращений относятся к работе в сфере связи;

6,6% – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

18,3% – обращений касаются защиты персональных данных;

6,6% - обращений относятся к ограничению доступа к сайтам;

1,2% – вопросы административного характера.

Большая часть обращений поступила на имя руководителя и заместителя руководителя.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре вынесены решения:

- Поддержаны – 9;

- Не поддержаны – 15;

- Разъяснено - 84;

- Перенаправлено по принадлежности – 12.

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 4-м квартале 2014г.** | | |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **120** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 120 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 1 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 33 |
| 2.3 | Прием | 1 |
| 2.4 | Нарочным | 4 |
| 2.5 | Официальный сайт | 70 |
| 2.6 | СЭД | 2 |
| 2.7 | Устное обращение | 4 |
| 2.8 | Электронная почта | 4 |
| 2.9 | Фельдсвязь | 1 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 120 |
| 3.2 | - Вопросы административного характера | 1 |
| 3.3 | \* Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 1 |
| 3.4 | - Ограничение доступа к сайтам | 8 |
| 3.5 | \* Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 3 |
| 3.6 | \* Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 3 |
| 3.7 | \* Сообщения о нарушении положений 97-ФЗ (жалобы блогеров) | 2 |
| 3.8 | - Персональные данные | 22 |
| 3.9 | \* Вопросы защиты персональных данных | 22 |
| 3.10 | - Связь | 81 |
| 3.11 | \* Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 11 |
| 3.12 | \* Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 |
| 3.13 | \* Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| 3.14 | \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| 3.15 | \* Вопросы качества оказания услуг связи | 31 |
| 3.16 | -- Вопросы предоставления услуг связи | 9 |
| 3.17 | -- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 22 |
| 3.18 | > Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 2 |
| 3.19 | > Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 9 |
| 3.20 | > Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 2 |
| 3.21 | > 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.) | 9 |
| 3.22 | \* Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ операторов связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины) | 2 |
| 3.23 | \* Другие вопросы в сфере связи | 34 |
| 3.24 | - СМИ | 8 |
| 3.25 | \* Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 7 |
| 3.26 | \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| **4** | **Переслано, всего** | **32** |
|  | **переслано от:** |  |
| 4.1 | Администрация города Тулы | 1 |
| 4.2 | Ефремовская межрайонная прократура | 1 |
| 4.3 | Правительство Тульской области | 2 |
| 4.4 | Прокуратура г.Тулы | 1 |
| 4.5 | Прокуратура Тульской области | 6 |
| 4.6 | Управление Роспотребнадзора по Тульской области | 21 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **120** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 9 |
| 5.2 | Не поддержан | 15 |
| 5.3 | Разъяснено | 84 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 12 |
| **6** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |