**Итоги работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Магаданской области и Чукотскому автономному округу в 2013 году**

В 2013 году в Управление поступило **91** обращение граждан.

При этом 50,5% (**46** обращений) поступили в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг, официальный Интернет – портал Роскомнадзора и электронную почту.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает, что:

82,4% обращений относятся к работе в сфере связи;

1% обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

6,6% обращений касаются защиты персональных данных и информационных технологий;

10,1% обращений не относятся к сфере деятельности Роскомнадзора

В 2013 году большое количество обращений (53, или 58,2%) касались вопросов по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений в отношении ФГУП «Почта России».

В течение 2013 года в Управление поступило 6 обращений с жалобами на нарушение законодательства в сфере персональных данных.

Кроме того, в течение отчетного года наиболее часто затрагивались вопросы неудовлетворительного качества предоставления услуг связи (6 обращений); законности размещения оборудования связи (7 обращений).

В связи с принятием Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (в ред. от 02.07.2013 № 185) с мая 2013 года в Управление поступают обращения с просьбой о блокировке Интернет – сайтов с противоправной информацией.

По компетенции вопросов, поступивших в Управление, обращения перенаправлялись в основном в Управление МВД России по Магаданской 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 Управление Роспотребнадзора по Магаданской области и другие федеральные органы исполнительной власти.

Всего по компетенции вопросов в 2013 году Управлением Роскомнадзора по Магаданской области и Чукотскому автономному округу было перенаправлено 12 обращений.

По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены следующие решения:

- поддержано – 26;

- не поддержано – 14;

- разъяснено – 39;

- переслано по принадлежности-12.

**Динамика поступления обращений граждан**

**2009 – 2013 гг.**

****

**Статистические данные**

**к отчету Управления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Магаданской области и Чукотскому автономному округу о работе с обращениями граждан в 2013** **году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **91** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | жалобы на госуслуги | 1 |
| 1.2 | обращения по основной деятельности | 90 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 9 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 8 |
| 2.3 | Курьер | 2 |
| 2.4 | Личный прием | 2 |
| 2.5 | На руки | 8 |
| 2.6 | Нарочным | 6 |
| 2.7 | Официальный сайт | 28 |
| 2.8 | Простое письмо | 1 |
| 2.9 | СМЭВ | 2 |
| 2.10 | СЭД | 4 |
| 2.11 | Факс | 1 |
| 2.12 | Электронная почта | 20 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Жалобы на оказание гос.услуг | 1 |
| 3.2 | - В сфере связи | 1 |
| 3.3 | Обращения граждан по основной деятельности | 83 |
| 3.4 | - Вопросы административного характера | 2 |
| 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 | 11 |
| 3.8 | - Персональные данные | 6 |
| 3.9 | \* Вопросы защиты персональных данных | 5 |
| 3.10 | \* Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 1 |
| 3.11 | - Связь | 63 |
| 3.12 | \* Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 46 |
| 3.13 | \* Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 7 |
| 3.14 | \* Вопросы эксплуатации оборудования связи | 6 |
| 3.15 | \* Вопросы качества оказания услуг связи | 3 |
| 3.16 | -- Вопросы предоставления услуг связи | 2 |
| 3.17 | -- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 1 |
| 3.18 | > Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 1 |
| 3.19 | \* Другие вопросы в сфере связи | 1 |
| 3.20 | - СМИ | 1 |
| 3.21 | \* Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 |
| 3.22 | Другие вопросы не относящиеся к компетенции Роскомнадзора | 7 |
| **4** | **Переслано, всего** | **4** |
|  | **переслано от:** |  |
| 4.1 | Прокуратура города Магадана | 1 |
| 4.2 | Управление Роспотребнадзора по Магаданской области | 2 |
| 4.3 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Магаданской области | 1 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **91** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 26 |
| 5.2 | Не поддержан | 14 |
| 5.3 | Разъяснено | 39 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 12 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **0** |