**Итоги работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Магаданской области и Чукотскому автономному округу в 2018 году**

В 2018 году в Управление поступило **1021** обращение граждан.

При этом 97,65% (997 обращений) поступили в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и электронную почту.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает, что:

 8,81% (90 обращений) относится к сфере связи;

 1,76% (18 обращений) касалось защиты персональных данных;

 0,78% (8 обращений) касалось вопросов организации деятельности сайтов в сети Интернет, регистрации доменных имен, требования по разблокировке сайтов;

 88,05% (899 обращений) не относится к сфере деятельности Роскомнадзора;

 0,1% (1 обращение) касалось вопросов содержания материалов, публикуемых в СМИ;

 0,2 (2 обращения) касалось вопросов правового характера;

 0,1% (1 обращение) касалось вопросов получения информации по ранее поданным обращениям;

 0,1% (1 обращение) касалось вопросов организации деятельности редакций СМИ;

 0,1% (1 обращение) касалось вопросов по разрешительной деятельности и лицензирования.

В 2018 году поступило 30 обращений с жалобами в отношение ФГУП «Почта России», которые касались вопросов по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений.

В течение 2018 года в Управление поступило 18 обращений с жалобами на нарушение законодательства в сфере персональных данных.

Кроме того, в течение отчетного года наиболее часто затрагивались вопросы неудовлетворительного качества оказания услуг связи (60 обращений).

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 2018 году Управлением Роскомнадзора по Магаданской области и Чукотскому автономному округу было перенаправлено 667 обращений.

По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены следующие решения:

- поддержано – 21;

- не поддержано – 229;

- разъяснено – 98;

- переслано по принадлежности - 667;

- направлено в ТО – 2;

-направлено в ЦА – 1;

- принято к сведению – 1;

- отозвано – 1;

- переписка прекращена – 1.

**Динамика поступления обращений граждан**

**2014 – 2018 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 2018** **году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **1021** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 1021 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 1 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 9 |
| 2.3 | Нарочным | 6 |
| 2.4 | Официальный сайт | 976 |
| 2.5 | СЭД | 14 |
| 2.6 | Фельдсвязь | 1 |
| 2.7 | Электронная почта | 14 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 1021 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 902 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 899 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 3 |
| 3.5 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| 3.6 | Интернет и информационные технологии | 8 |
| 3.7 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 2 |
| 3.8 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| 3.9 | Требования о разблокировке сайтов | 5 |
| 3.10 | Персональные данные | 18 |
| 3.11 | Вопросы защиты персональных данных | 16 |
| 3.12 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 |
| 3.13 | Связь | 90 |
| 3.14 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 28 |
| 3.15 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 2 |
| 3.16 | Вопросы качества оказания услуг связи | 32 |
| 3.17 | Вопросы предоставления услуг связи | 28 |
| 3.18 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 9 |
| 3.19 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 2 |
| 3.20 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 1 |
| 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.) | 6 |
| 3.22 | Другие вопросы в сфере связи | 22 |
| 3.23 | СМИ | 3 |
| 3.24 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| 3.25 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 |
| 3.26 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| **4** | **Переслано, всего:** | **12** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1021** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 21 |
| 5.2 | Не поддержан | 229 |
| 5.3 | Разъяснено | 98 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 667 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 2 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 1 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 1 |
| 5.8 | Принято к сведению | 1 |
| 5.9 | Переписка прекращена | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **0** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **1** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |