**Итоги работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Магаданской области и Чукотскому автономному округу в 2014 году**

В 2014 году в Управление поступило **113** обращений граждан.

При этом 74,34% (84 обращения) 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:

 79,64% обращений относятся к работе в сфере связи;

 2,65% обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

 11,5% обращений касаются защиты персональных данных и информационных технологий;

 1,81% обращений касается ограничений к сайтам в сети Интернет;

 4,4% обращений не относятся к сфере деятельности Роскомнадзора

В 2014 году большое количество обращений (46, или 40,7%) касались вопросов по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений в отношении ФГУП «Почта России».

В течение 2014 года в Управление поступило 10 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 (22 обращения); вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины) (10 обращений).

В соответствии с Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (в ред. от 02.07.2013 № 185) 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 2014 году Управлением Роскомнадзора по Магаданской области и Чукотскому автономному округу было перенаправлено 13 обращений.

По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены следующие решения:

- поддержано – 35;

- не поддержано – 8;

- разъяснено – 57;

- переслано по принадлежности-13.

**Динамика поступления обращений граждан**

**2009 – 2014 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 2014** **году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **113** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | жалобы на госуслуги | 1 |
| 1.2 | обращения по основной деятельности | 112 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 2 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 11 |
| 2.3 | Курьер | 1 |
| 2.4 | Личный прием | 3 |
| 2.5 | Нарочным | 11 |
| 2.6 | Официальный сайт | 79 |
| 2.7 | Простое письмо | 1 |
| 2.8 | СЭД | 3 |
| 2.9 | Электронная почта | 2 |
| **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 | 112 |
| 3.4 |  - Вопросы административного характера | 5 |
| 3.5 |  \* Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 1 |
| 3.6 |  \* Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.7 |  \* Отзыв обращения, заявления, жалобы | 3 |
| 3.8 |  - Информационные технологии | 3 |
| 3.9 |  \* Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 3 |
| 3.10 |  - Ограничение доступа к сайтам | 2 |
| 3.11 |  \* Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| 3.12 |  - Персональные данные | 10 |
| 3.13 |  \* Вопросы защиты персональных данных | 9 |
| 3.14 |  \* Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| 3.15 |  - Связь | 89 |
| 3.16 |  \* Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 46 |
| 3.17 |  \* Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 4 |
| 3.18 |  \* Вопросы эксплуатации оборудования связи | 4 |
| 3.19 |  \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| 3.20 |  \* Вопросы качества оказания услуг связи | 22 |
| 3.21 |  -- Вопросы предоставления услуг связи | 12 |
| 3.22 |  -- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 10 |
| 3.23 |  > Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 3 |
| 3.24 |  > Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 2 |
| 3.25 |  > 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.) | 5 |
| 3.26 |  \* Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины) | 6 |
| 3.27 |  \* Другие вопросы в сфере связи | 5 |
| 3.28 |  - СМИ | 3 |
| 3.29 |  \* Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 |
| **4** | **Переслано, всего** | **4** |
|  | **переслано от:** |  |
| 4.1 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.2 | Управление Роспотребнадзора по Магаданской области | 2 |
| 4.3 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 1 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **113** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 35 |
| 5.2 | Не поддержан | 8 |
| 5.3 | Разъяснено | 57 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 12 |
| 5.5 | Направлено в ЦА | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **0** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |