**Итоги работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Магаданской области и Чукотскому автономному округу в 2015 году**

В 2014 году в Управление поступило **64** обращения граждан.

При этом 84,38% (54 обращения) поступили в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и электронную почту.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает, что:

50% (32 обращения) относится к сфере связи;

3,13% (2 обращения) относится к сфере массовых коммуникаций;

32,81% (21 обращение) касалось защиты персональных данных;

4,69% (3 обращения) касалось ограничений к сайтам в сети Интернет;

3,13% (2 обращения) не относится к сфере деятельности Роскомнадзора;

3,13% (2 обращения) относится к вопросам административного характера.

В 2015 году большое количество обращений (14, или 21,88%) касались вопросов по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений в отношении ФГУП «Почта России».

В течение 2014 года в Управление поступило 21 обращение с жалобами на нарушение законодательства в сфере персональных данных.

Кроме того, в течение отчетного года наиболее часто затрагивались вопросы неудовлетворительного качества оказания услуг связи (8 обращений); 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) (2 обращения).

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 21 обращение.

По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены следующие решения:

- поддержано – 15;

- не поддержано – 1;

- разъяснено – 22;

- принято к сведению – 2;

- переслано по принадлежности-21;

- количество обращений на рассмотрении – 3.

**Динамика поступления обращений граждан**

**2012 – 2015 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 2015** **году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **64** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 64 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 4 |
| 2.2 | Нарочным | 6 |
| 2.3 | Официальный сайт | 49 |
| 2.4 | СЭД | 1 |
| 2.5 | Электронная почта | 4 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 64 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 4 |
| 3.3 | Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | **2** |
| 3.4 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 2 |
| 3.5 | Информационные технологии | **2** |
| 3.6 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 2 |
| 3.7 | Ограничение доступа к сайтам | **3** |
| 3.8 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 |
| 3.9 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| 3.10 | Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| 3.11 | Персональные данные | **21** |
| 3.12 | Вопросы защиты персональных данных | 21 |
| 3.13 | Связь | **32** |
| 3.14 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 13 |
| 3.15 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 |
| 3.16 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| 3.17 | Вопросы качества оказания услуг связи | 8 |
| 3.18 | Вопросы предоставления услуг связи | 3 |
| 3.19 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 5 |
| 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.) | 4 |
| 3.22 | 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) | 2 |
| 3.23 | Другие вопросы в сфере связи | 7 |
| 3.24 | СМИ | **2** |
| 3.25 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 2 |
| **4** | **Переслано, всего** | **1** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 1 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **61** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 15 |
| 5.2 | Не поддержан | 1 |
| 5.3 | Разъяснено | 22 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 12 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 8 |
| 5.6 | Принято к сведению | 2 |
| 5.7 | не указано | 0 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **3** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **0** |