**Итоги работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Магаданской области и Чукотскому автономному округу в 2017 году**

В 2017 году в Управление поступило **328** обращений граждан.

При этом 83,23% (273 обращения) поступили в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и электронную почту.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает, что:

 36,52% (120 обращений) относится к сфере связи;

 2,50% (8 обращений) касалось защиты персональных данных;

 3,05% (10 обращений) касалось вопросов организации деятельности сайтов в сети Интернет и регистрации доменных имен;

 57,93% (190 обращений) не относится к сфере деятельности Роскомнадзора.

В 2017 году большое количество обращений (46, или 38,3%) касались вопросов по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений в отношении ФГУП «Почта России».

В течение 2017 года в Управление поступило 11 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 59 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 2017 году Управлением Роскомнадзора по Магаданской области и Чукотскому автономному округу было перенаправлено 173 обращения.

По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены следующие решения:

- поддержано – 38;

- не поддержано – 31;

- разъяснено – 79;

- переслано по принадлежности - 173;

- направлено в ТО – 3;

-направлено в ЦА – 2;

- принято к сведению – 2;

- повторно – 3;

**Динамика поступления обращений граждан**

**2013 – 2017 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 2017** **году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **328** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 328 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 2 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 12 |
| 2.3 | Нарочным | 17 |
| 2.4 | Официальный сайт | 263 |
| 2.5 |  Простое письмо | 1 |
| 2.6 | СЭД | 22 |
| 2.7 | Сайт Президента | 1 |
| 2.8 | Электронная почта | 10 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 328 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 190 |
| 3.3 | Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | **190** |
| 3.4 | Интернет и информационные технологии | **5** |
| 3.5 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 3 |
| 3.6 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | **1** |
| 3.7 | Требования о разблокировке сайтов | **1** |
| 3.8 | Персональные данные | **11** |
| 3.9 | Вопросы защиты персональных данных | 8 |
| 3.10 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| 3.11 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 |
| 3.12 | Связь | **120** |
| 3.13 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 46 |
| 3.14 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 2 |
| 3.15 | Вопросы качества оказания услуг связи | 59 |
| 3.16 | Вопросы предоставления услуг связи | 37 |
| 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.) | 1 |
| 3.20 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 5 |
| 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.) | 14 |
| 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) | 1 |
| 3.23 | Другие вопросы в сфере связи | 12 |
| 3.24 | СМИ | **2** |
| 3.25 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| **4** | **Переслано, всего** | **11** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу | 1 |
| 4.2 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 2 |
| 4.1 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 8 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **328** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 38 |
| 5.2 | Не поддержан | 31 |
| 5.3 | Разъяснено | 79 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 173 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 3 |
| 5.6 | Принято к сведению | 2 |
| 5.7 | Принято к сведению | 2 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **0** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **3** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |