**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу во 2 квартале 2013 года**

Во 2 квартале 2013 года в Управление Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу (далее – Управление) поступило 145 обращений граждан.

При этом 90 обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде с официального сайта Роскомнадзора и электронной почты.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает что:

В сфере связи поступило – 97 обращений, из них типичными вопросами, поднимаемыми гражданами в своих обращениях были:

- оказания услуг фиксированной телефонной связи (МТ1) (неудовлетворительное качество работы телефонной сети, несогласие с выставленными счетами за услуги связи, нарушение правил оказания услуг связи) – 6%;

- оказания телематических услуг связи (ТЛМ) (неудовлетворительное качество предоставления телематических услуг связи, несогласие с выставленными счетами за услуги связи) – 24%;

- оказания услуг почтовой связи (ПС) (неудовлетворительное качество доставки почтовых отправлений, неполучение почтовых отправлений, посылок, о нарушении контрольных сроков пересылки почтовых отправлений) – 37%;

- оказания услуг подвижной радиотелефонной связи (РТС) (несогласие с выставленными счетами за услуги подвижной радиотелефонной связи, неудовлетворительное качество оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, законность рассылки информационных смс – сообщений) – 14%.

В сфере персональных данных – 36 обращений, из них типичными вопросами, поднимаемыми гражданами в своих обращениях были:

- вопросы передачи персональных данных без согласия субъектов из Банков в коллекторские организации, и, как следствие неправомерные звонки коллекторов субъектам персональных данных – 41%.

В сфере массовых коммуникаций – 9 обращений, из них типичными вопросами, поднимаемыми гражданами в своих обращениях были:

- вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ и интернет-сайтах – 55%.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

меры приняты – 7;

даны разъяснения – 100;

перенаправлено по компетенции – 11;

не поддержано – 0;

на рассмотрении – 27.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Статистические данные к отчету Управления Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу о работе с обращениями граждан во 2 квартале 2013 года** | | | |
|  |  |  |
| **Блок № 1** | **(заполняется специалистом, отв. за делопроизводство)** |  |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **145** |
|  | из них: |  |
| 1.1. | непосредственно в ТУ Роскомнадзора | 138 |
| 1.2. | переадресовано из ЦА Роскомнадзора | 7 |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** | **145** |
| 2.1. | по электронной почте | 27 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 3 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 60 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 0 |
| 2.5. | нарочным | 17 |
| 2.6. | почтовое отправление | 38 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений:** | **145** |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 29 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 1 |
| 3.3. | вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы) | 92 |
| 3.4. | вопросы эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 4 |
| 3.5. | вопросы организации деятельности редакций СМИ | 8 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 9 |
| 3.7. | другие вопросы | 2 |
|  |  |  |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** | **11** |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 8 |
| 4.2. | переадресовано в ЦА Роскомнадзора | 3 |
|  |  |  |
| **5.** | **Результативность рассмотрения писем в ТУ** | **149** |
| 5.1. | закончены рассмотрением (с учетом остатка предыдущего квартала)\* | 122 |
|  | из них: |  |
| 5.1.1. | разъяснено | 115 |
| 5.1.2. | поддержано (меры приняты) | 19 |
| 5.1.3. | не поддержано | 0 |
| 5.2. | находятся на рассмотрении | 27 |
| 5.3. | рассмотрено с нарушением срока | 0 |
|  |  |  |
| **6.** | **Принято граждан, всего** | **0** |
| 6.1. | руководителем ТУ | 0 |
| 6.2. | заместителями руководителя ТУ | 0 |
|  |  |  |
| 7. | **Провeдено заседаний/совещаний по вопросам работы с обращениями граждан** | **0** |
|  |  |  |
| **8.** | **Поступило судебных исков от граждан, всего** | **0** |
|  | в том числе: |  |
| 8.1. | количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан | 0 |