**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу в 2013 году**

В 2013 году в Управление Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу (далее – Управление) поступило 554 обращения граждан.

При этом 340 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 – 364 обращения, из них типичными вопросами, поднимаемыми гражданами в своих обращениях были:

1. Оказание услуг фиксированной телефонной связи (МТ1) –18,5% (неудовлетворительное качество работы телефонной сети, несогласие с выставленными счетами за услуги связи, нарушение правил оказания услуг связи, об установке квартирных телефонов, о безвозмездном предоставлении дополнительных услуг, неразрывно связанных с услугами телефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности).

Из объёма обращений, поступивших в Управление о предоставлении неудовлетворительного качества услуг телефонии, типичными являются жалобы граждан на длительные сроки устранения неисправностей;

2. Оказание телематических услуг связи (ТЛМ) – 18,5% (неудовлетворительное качество предоставления телематических услуг связи, несогласие с выставленными счетами за услуги связи, нарушение правил оказания услуг связи);

3. Оказание услуг почтовой связи (ПС) –30,9% (неудовлетворительное качество доставки почтовых отправлений, неполучение почтовых отправлений, посылок, повреждение почтовых отправлений, о нарушении контрольных сроков пересылки почтовых отправлений);

4. Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (РТС) –11,2% (несогласие с выставленными счетами за услуги подвижной радиотелефонной связи, законность рассылки информационных смс – сообщений, нарушение правил оказания услуг связи);

5. Оказание услуг телевизионного вещания (ТВ) – 2,2% (отсутствие вещания цифровых ТВ каналов, помехи при вещании цифровых каналов);

6. Отключение радиоточки – 4%;

7. Прочие вопросы –14,6%.

В сфере персональных данных – 147 обращений, из них типичными вопросами, поднимаемыми гражданами в своих обращениях были:

1. Вопросы о передаче персональных данных субъекта из Банков в коллекторские организации без согласия, и, как следствие неправомерные звонки коллекторов субъектам персональных данных. Жалобы с данной тематикой составили 59 % от общего количества поступивших в 2013 году обращений в сфере ПД.

В сфере массовых коммуникаций – 43 обращения, из них типичными вопросами, поднимаемыми гражданами в своих обращениях были:

1. Вопросы связанные с размещением материалов в сети «Интернет» с запрещенной информацией, их доля в общем количестве обращений составила 51%;

2. Вопросы связанные с избирательной кампанией в Хабаровского крае, их доля в общем количестве обращений составила 17 %.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

меры приняты – 56;

даны разъяснения – 463;

перенаправлено по компетенции – 33;

не поддержано – 2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Статистические данные к отчету Управления Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу о работе с обращениями граждан в 2013 году** | | | |
|  |  |  |
| **Блок № 1** | **(заполняется специалистом, отв. за делопроизводство)** |  |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **554** |
|  | из них: |  |
| 1.1. | непосредственно в ТУ Роскомнадзора | 533 |
| 1.2. | переадресовано из ЦА Роскомнадзора | 21 |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** | **554** |
| 2.1. | по электронной почте | 61 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 3 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 276 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 0 |
| 2.5. | нарочным | 62 |
| 2.6. | почтовое отправление | 152 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений:** | **554** |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 147 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 30 |
| 3.3. | вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы) | 310 |
| 3.4. | вопросы эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 24 |
| 3.5. | вопросы организации деятельности редакций СМИ | 10 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 33 |
| 3.7. | другие вопросы | 3 |
|  |  |  |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** | **33** |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 28 |
| 4.2. | переадресовано в ЦА Роскомнадзора | 5 |
|  |  |  |
| **5.** | **Результативность рассмотрения писем в ТУ** | **521** |
| 5.1. | закончены рассмотрением (с учетом остатка предыдущего квартала)\* | 521 |
|  | из них: |  |
| 5.1.1. | разъяснено | 463 |
| 5.1.2. | поддержано (меры приняты) | 56 |
| 5.1.3. | не поддержано | 2 |
| 5.2. | находятся на рассмотрении | 0 |
| 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 |