**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Архангельской области и Ненецкому автономному округу в 3 квартале 2015 года**

Предоставление услуги по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок в Управлении Роскомнадзора по Архангельской области и Ненецкому автономному округу (далее - Управление) осуществляется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», принятым Государственной Думой 21.06.2013 и одобренным Советом Федерации 26.06.2013 и на основании «Инструкции по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органов», утвержденной приказом от 10.02.2015 № 13 Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций.

В **3 квартале** **2015 года** всего в Управление поступило **109** письменное обращение. Из них:

непосредственно в ТУ Роскомнадзора – **103**

переадресовано из ЦА Роскомнадзора – **6**

|  |  |
| --- | --- |
| **Поступило обращений** | **3 квартал 2015 года** |
| Непосредственно в ТУ | 103 |
| Переадресовано из ЦА | 6 |
| **ВСЕГО:** | 109 |

Каналы поступления обращений в **3 квартале 2015** года:

Лично – 4

С сайта – 60

По электронной почте – 6

Почтовое отправление – 33

По СЭД – 6

|  |  |
| --- | --- |
| Каналы поступления | 3 квартал 2015 года |
| Лично | 4 |
| С сайта | 60 |
| По электронной почте | 6 |
| Почтовое отправление | 33 |
| По СЭД (ЦА) | 6 |
| **ВСЕГО:** | **109** |

Тематика поступивших обращений за 3 квартал **2015 года**:

| Показатель | 3 квартал 2015 года |
| --- | --- |
| **Всего поступило обращений граждан по основной деятельности, из них:** | **109** |
| **Вопросы административного характера, всего:**  **в том числе:** | **2** |
| вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1 |
| вопросы правового характера | 0 |
| досыл документов по запросу | 1 |
| **Ограничение доступа к сайтам, всего:** в том числе: | **4** |
| сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 2 |
| сообщение о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 0 |
| Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 0 |
| Требования о разблокировке сайтов | 2 |
| **Информационные технологии, всего:**  **в том числе:** | **13** |
| вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 13 |
| регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 0 |
| **Средства массовой информации, всего:**  **в том числе:** | **10** |
| вопросы организации деятельности редакций СМИ | 0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 7 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передачах | 3 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 0 |
| **Связь, всего:**  **в том числе:** | **7** |
| Вопросы по пересылке, доставке, розыске почтовых отправлений | 2 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |
| **Вопросы качества оказания услуг связи:** | **14** |
| Вопросы предоставления услуг связи | 4 |
| Другие вопросы в сфере связи | 10 |
| **Персональные данные, всего:**  **в том числе:** | **59** |
| Вопросы защиты персональных данных | 56 |
| Вопросы по реестру | 0 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 |

Результативность рассмотрения обращений граждан за 3 квартал **2015 года**:

закончены рассмотрением (с учетом остатка предыдущего квартала) – 109;

разъяснено – 79;

поддержано (меры приняты) – 11;

не поддержано – 0;

рассмотрено с нарушением срока – 0;

переадресовано – 19.

Находятся на рассмотрении – 15

|  |  |
| --- | --- |
| Результативность: | 3 квартал 2015 года |
| Разъяснено | **79** |
| Поддержано | **11** |
| Не поддержано | **0** |
| Рассмотрено с нарушением срока | **0** |
| Переадресованы по компетенции | **19** |
| Находятся на рассмотрении | **15** |

В 3 квартале 2015 года руководителем Управления и заместителем руководителя приняты на личном приеме 2 гражданина.

Одна жалоба на оказание услуг связи ПАО «Ростелеком». На личном приеме гражданин оформил письменное обращение, на которое в установленные сроки дан письменный ответ по существу вопроса.

Второе обращение по вопросу о переоформления разрешительных документов по СМИ. Заявителю даны устные разъяснения в полном объеме по существу вопроса.

По итогам анализа деятельности Роскомнадзора в Архангельской области и Ненецкому автономному округу по осуществлению приема граждан, объединений граждан и юридических лиц и обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленных законодательством Российской Федерации срок можно сказать, что общее количество обращений поступивших в Управление в 3 квартале 2015 года выросло по сравнению с этим же периодом в 2014 году.