**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Архангельской области и Ненецкому автономному округу во 2 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.

Во **2 квартале** **2015 года** всего в Управление поступило **101** письменное обращение. Из них:

непосредственно в ТУ Роскомнадзора – **100**

переадресовано из ЦА Роскомнадзора – **1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Поступило обращений:** | **2 квартал**  | **I полугодие**  |
| **2014 года** | **2015 года** | **2014 года** | **2015 года** |
| Непосредственно в ТУ | 77 | 100 | 187 | 179 |
| Переадресовано из ЦА | 1 | 1 | 3 | 2 |
| **ВСЕГО:** | 78 | 101 | 190 | 181 |

Каналы поступления обращений во **2 квартале 2015** года:

Лично – 3

С сайта – 49

По электронной почте – 12

Почтовое отправление – 35

По СЭД – 2

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Каналы поступления | 2 квартал 2014 года | 2 квартал 2015 года | полугодие 2014 года | полугодие 2015 года |
| Лично | 4 | 3 | 7 | 7 |
| С сайта | 37 | 49 | 96 | 94 |
| По электронной почте | 4 | 12 | 13 | 14 |
| Почтовое отправление | 32 | 35 | 71 | 63 |
| По СЭД | 1 | 2 | 3 | 3 |
| **ВСЕГО:** | **78** | **101** | **190** | **181** |

Тематика поступивших обращений во 2 квартале **2015 года**:

| Показатель | 2 квартал | полугодие |
| --- | --- | --- |
| 2014 года | 2015 года | 2014 года | 2015 года |
| **Всего поступило обращений граждан по основной деятельности, из них:** | **78** | **101** | **196** | **181** |
| **Вопросы административного характера, всего:****в том числе:** | **3** | **4** | **6** | **4** |
| вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 3 | 3 | 6 | 3 |
| вопросы правового характера | 0 | 0 | 0 | 0 |
| досыл документов по запросу | 0 | 1 | 0 | 1 |
| **Ограничение доступа к сайтам, всего:** в том числе: | **5** | **5** | **5** | **10** |
| сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 3 | 3 | 3 | 5 |
| сообщение о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 | 1 | 2 | 2 |
| Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 0 | 1 | 0 | 2 |
| **Информационные технологии, всего:****в том числе:** | **3** | **11** | **5** | **16** |
| вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 3 | 10 | 5 | 15 |
| регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 0 | 1 | 0 | 1 |
| **Средства массовой информации, всего:****в том числе:** | **3** | **3** | **8** | **9** |
| вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 | 2 | 2 | 4 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 | 1 | 1 | 3 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передачах | 2 | 0 | 5 | 2 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Связь, всего:****в том числе:** | **19** | **8** | **62** | **15** |
| Вопросы по пересылке, доставке, розыске почтовых отправлений | 4 | 4 | 37 | 6 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 7 | 2 | 13 | 4 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 6 | 1 | 9 | 2 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 | 1 | 3 | 3 |
| **Вопросы качества оказания услуг связи:** | **19** | **33** | **56** | **50** |
| Вопросы предоставления услуг связи | 12 | 17 | 42 | 24 |
| Другие вопросы в сфере связи | 7 | 16 | 14 | 26 |
| **Персональные данные, всего:****в том числе:** | **26** | **37** | **54** | **77** |
| Вопросы защиты персональных данных | 24 | 34 | 50 | 71 |
| Вопросы по реестру | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 | 3 | 4 | 5 |

Результативность рассмотрения обращений граждан во 2 квартале **2015 года**:

закончены рассмотрением (с учетом остатка предыдущего квартала) – 101;

разъяснено – 77;

поддержано (меры приняты) – 10;

не поддержано – 1;

рассмотрено с нарушением срока – 0;

переадресовано – 13.

Находятся на рассмотрении – 16

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Результативность: | 2 квартал 2014 года | 2 квартал 2015 года | полугодие 2014 года | полугодие 2015 года |
| Разъяснено | 84 | **77** | 140 | **142** |
| Поддержано | 7 | **10** | 45 | **16** |
| Не поддержано | 3 | **1** | 5 | **3** |
| Рассмотрено с нарушением срока | 0 | **0** | 0 | **0** |
| Переадресованы по компетенции | 5 | **13** | 7 | **19** |
| Находятся на рассмотрении | 10 | **16** | 10 | **16** |

Принято граждан руководителем Управления – 1

Тематика обращения: Гражданин обратился по вопросу строительства кабельных сетей для оказания телевизионного вещания в г. Северодвинске. Заявителю дан устный ответ по существу вопроса.