**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Архангельской области и Ненецкому автономному округу за 2015 год**

За **2015 год** всего в Управление поступило **399** письменных обращений. Из них:

непосредственно в ТУ Роскомнадзора – **382**

переадресовано из ЦА Роскомнадзора – **17**

|  |  |
| --- | --- |
| **Поступило обращений:** | **2015 год** |
| Непосредственно в ТУ | 382 |
| Переадресовано из ЦА | 17 |
| **ВСЕГО:** | **399** |

Каналы поступления обращений в **2015** году:

Лично – 18

С сайта – 198

По электронной почте – 28

Почтовое отправление – 135

По СЭД – 20

|  |  |
| --- | --- |
| Каналы поступления | 2015 год |
| Лично | 18 |
| С сайта | 198 |
| По электронной почте | 28 |
| Почтовое отправление | 135 |
| По СЭД | 20 |
| **ВСЕГО:** | **399** |

Тематика поступивших обращений за **2015 год**:

| Показатель | **2015** |
| --- | --- |
| **Всего поступило обращений граждан по основной деятельности, из них:** | **399** |
| **Вопросы административного характера, всего:****в том числе:** | **8** |
| вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 6 |
| вопросы правового характера | 0 |
| досыл документов по запросу | 2 |
| **Ограничение доступа к сайтам, всего:** в том числе: | **16** |
| сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 8 |
| сообщение о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 3 |
| Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 4 |
| **Информационные технологии, всего:****в том числе:** | **39** |
| вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 38 |
| регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| **Средства массовой информации, всего:****в том числе:** | **38** |
| вопросы организации деятельности редакций СМИ | 6 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 23 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передачах | 9 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 0 |
| **Связь, всего:****в том числе:** | **33** |
| Вопросы по пересылке, доставке, розыске почтовых отправлений | 12 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 6 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 13 |
| **Вопросы качества оказания услуг связи:** | **89** |
| Вопросы предоставления услуг связи | 45 |
| Другие вопросы в сфере связи | 44 |
| **Персональные данные, всего:****в том числе:** | **176** |
| Вопросы защиты персональных данных | 165 |
| Вопросы по реестру | 2 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 9 |

Результативность рассмотрения обращений граждан за **2015 год**:

закончены рассмотрением (с учетом остатка предыдущего квартала) – 384;

разъяснено – 313;

поддержано (меры приняты) – 20;

не поддержано – 5;

рассмотрено с нарушением срока – 0;

переадресовано – 46.

Находятся на рассмотрении – 19

|  |  |
| --- | --- |
| **Результативность:** | **2015 год** |
| Разъяснено | 313 |
| Поддержано | 20 |
| Не поддержано | 5 |
| Рассмотрено с нарушением срока | 0 |
| Переадресованы по компетенции | 46 |
| Находятся на рассмотрении | 19 |