**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Архангельской области и Ненецкому автономному округу за 2 квартал 2016 года**

За **2 квартал** **2016 года** всего в Управление поступило **143** письменных обращения. Из них:

непосредственно в ТУ Роскомнадзора – **139**

переадресовано из ЦА Роскомнадзора – 4

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление**

**во 2 квартале 2016 года.**

|  |  |
| --- | --- |
| Каналы поступления | 2 квартал 2016 года |
| Лично | 8 |
| С сайта | 57 |
| По электронной почте | 9 |
| Почтовое отправление | 65 |
| По СЭД | 4 |
| **ВСЕГО:** | **143** |

|  |  |
| --- | --- |
| Результативность: | 2 квартал 2016 года |
| Разъяснено | **118** |
| Поддержано | **14** |
| Не поддержано | **1** |
| Рассмотрено с нарушением срока | **0** |
| Переадресованы по компетенции | **7** |
| Отозвано заявителем | **1** |
| Принято к сведению | **0** |
| Находятся на рассмотрении | **21** |

**Статистика о работе с обращениями граждан**

**за 2 квартал 2016 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **2 кв. 2016 г.** |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **143** |
|  | Из них: |  |
| 1.1 | Жалобы на гос.услуги | 0 |
| 1.2 | Обращения по коррупции | 0 |
| 1.3 | Обращения по основной деятельности | 143 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | По электронной почте | 9 |
| 2.2 | С официального сайта Роскомнадзора | 57 |
| 2.3 | Устные обращения («горячие», «прямые» телефонные линии) | 0 |
| 2.4 | Нарочным | 8 |
| 2.5 | Почтовое отправление | 65 |
| 2.6 | По СЭД | 4 |
| 2.7 | МЭДО | 0 |
| 2.8. | Портал Государственных услуг | 0 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1 | Жалобы на оказание гос.услуг | 0 |
| 3.2 | Обращения граждан по вопросам коррупции | 0 |
| 3.3 | Обращения граждан по основной деятельности | 143 |
| 3.3.1 | Вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 39 |
| 3.3.2 | Вопросы защиты персональных данных | 73 |
| 3.3.3 | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ, разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензирования и т.д. | 13 |
| 3.3.4 | Интернет и информационные технологии | 15 |
| 3.3.5 | Вопросы административного характера | 3 |
|  |  |  |
| **4** | **Обращений, отозванных гражданами** | **0** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **129** |
|  | Из них: |  |
| 5.1 | Разъяснено | 88 |
| 5.2 | Поддержано | 22 |
| 5.3 | Не поддержано | 0 |
| 5.4 | Переадресованы по компетенции | 18 |
| 5.5. | Принято к сведению | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **19** |

Во 2 квартале 2016 года и.о. руководителя Управления приняты на личном приеме 2 гражданина.

Одна жалоба по вопросу правомерности взыскания денежных средств за ранее полученный приз в конкурсе. Заявителю даны устные пояснения в рамках компетенции РКН. Предложено решить вопрос в судебном порядке.

Второе обращение по вопросу организации подвижной радиотелефонной связи. Вопрос оплаты за услуги связи. Заявителю даны устные разъяснения в полном объеме по существу вопроса.

Все поступившие обращения были рассмотрены в установленные законодательством Российской Федерации сроки. Заявителям своевременно были направлены ответы на обращения.