**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 1 квартал 2017 года**

Проведение приема граждан и обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов осуществляется в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

Все поступающие в Управление Роскомнадзора по Кировской области обращения граждан регистрировались.

Прием граждан руководством Управления Роскомнадзора по Кировской области осуществляется еженедельно по пятницам с 14:00 до 16:45 по адресу: 610001, г. Киров, ул. Комсомольская, д. 43.

В течение 1 квартала 2017 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 110 обращений от граждан и 4 обращения от юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

Сведения по тематике поступивших обращений за 1 квартал 2017 год

| **№ п/п** | **Тематика поступивших обращений:** | **Количество** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Обращения граждан по основной деятельности | 114 |
| 2 | **Вопросы административного характера** | 15 |
| 2.1 | *Вопросы, не относящие к деятельности Роскомнадзора* | 15 |
| 3 | **Информационные технологии** | 12 |
| 3.1 | *Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)* | 7 |
| 3.2. | *Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)* | 1 |
| 3.3 | *Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)* | 4 |
| 4 | **Персональные данные** | 49 |
| 4.1 | *Вопросы защиты персональных данных* | 46 |
| 4.2 | *Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ* | 3 |
| 5 | **Связь** | 31 |
| 5.1 | *Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений* | 14 |
| 5.2 | *Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников* | 2 |
| 5.4 | *Вопросы качества оказания услуг связи* | 8 |
| 5.4.1 | *Вопросы предоставления услуг связи* | 6 |
| 5.4.1.1 | *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 2 |
| 5.4.1.2 | *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 1 |
| 5.4.1.3 | *Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)* | 1 |
| 5.6 | *Другие вопросы в сфере связи* | 6 |
| 5.7 | *Досыл документов по запросу* | 1 |
| 6 | **СМИ** | 7 |
| 6.1 | *Вопросы организации деятельности редакций СМИ* | 1 |
| 6.2 | *Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию* | 2 |
| 6.3 | *Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач* | 4 |

Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других за отчетный период, в сравнении с предыдущим, представлено в таблице:

| **Показатель** | **2016 год** | **2017 год** | **Отклонение показателей,** **%** |
| --- | --- | --- | --- |
| **3 мес.** | **1 кв.** | **2016 год** | **3 мес.** | **1 кв.** | **2017****год** |
| 1. Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период | 120 | 120 | 120 | 114 | 114 | 114 | -5,0 |
| Из них:Обращения по основной деятельности | 120 | 120 | 120 | 114 | 114 | 114 | -5,0 |
| **Тематика поступивших обращений:** |  |  |  |  |  |  |  |
| Вопросы административного характера | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 0,0 |
| Информационные технологии и ограничение доступа к сайтам | 4 | 4 | 4 | 12 | 12 | 12 | 200,0 |
| Персональные данные | 75 | 75 | 75 | 49 | 49 | 49 | -34,7 |
| Связь | 20 | 20 | 20 | 31 | 31 | 31 | 55,0 |
| СМИ | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 16,7 |

Снижение показателей в 1 квартале 2017 года по отношению к аналогичному периоду 2016 года связано с увеличением объема профилактической работы, размещением на сайте Управления отчетов об итогах работы с обращениями граждан.

В 1 квартале 2017 года возросло количество обращений по тематике "Информационные технологии и ограничение доступа к сайтам".