**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 2016 год**

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 2016 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 118 обращений от граждан и 2 обращения от юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

В течение 2 квартала 2016 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 96 обращений от граждан и 4 обращения от юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

В течение 3 квартала 2016 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 92 обращений от граждан и 3 обращения от юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

В течение 4 квартала 2016 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 90 обращений от граждан и 1 обращение от юридического лица с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

Сведения по тематике поступивших обращений за 2016 год

| **№ п/п** | **Тематика поступивших обращений:** | **Количество** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Обращения граждан по основной деятельности | 406 |
| 2 | **Вопросы административного характера** | 37 |
| 2.1 | *Вопросы, не относящие к деятельности Роскомнадзора* | 33 |
| 2.2 | *Получение информации по ранее поданным обращениям* | 1 |
| 2.3 | *Отзыв обращения, заявления, жалобы* | 3 |
| 3 | **Информационные технологии** | 29 |
| 3.1 | *Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)* | 21 |
| 3.2. | *Сообщения о нарушениях положений 436-ФЗ (порнография наркотики, сиуцид, пропоганда нетрадиционных сексуальных отношений)* | 1 |
| 3.3. | *Сообщения о нарушениях положений 398-ФЗ (экстремизм)* | 2 |
| 3.4. | *Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров)* | 1 |
| 3.5. | *Требования о разблокировке сайтов* | 4 |
| 4 | **Персональные данные** | 229 |
| 4.1 | *Вопросы защиты персональных данных* | 212 |
| 4.3 | *Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ* | 12 |
| 4.4. | *Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные* | 4 |
| 4.5. | *Досыл документов по запросу* | 1 |
| 5 | **Связь** | 88 |
| 5.1 | *Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений* | 19 |
| 5.2 | *Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников* | 8 |
| 5.3 | *Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию* | 2 |
| 5.4 | *Вопросы качества оказания услуг связи* | 25 |
| 5.4.1 | *Вопросы предоставления услуг связи* | 17 |
| 5.4.2 | *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 8 |
| 5.4.2.1 | *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 3 |
| 5.4.2.2 | *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 1 |
| 5.4.2.3 | *Отсутствие связи( перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.* | 2 |
| 5.4.2.4 | *Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.)* | 2 |
| 5.5. | *Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины)* | 2 |
| 5.6 | *Другие вопросы в сфере связи* | 30 |
| 5.7 | *Досыл документов по запросу* | 2 |
| 6 | **СМИ** | 23 |
| 6.1 | *Вопросы организации деятельности редакций СМИ* | 6 |

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** | **2015 год** | | | **2016год** | | | **Отклонение показателей,**  **%** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **9 мес.** | **4 кв.** | **2015 год** | **9 мес.** | **4 кв.** | **2016 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 | 329 | 147 | 476 | 315 | 91 | 406 | -14,7 |
| Из них:  Обращения по основной деятельности | 329 | 147 | 476 | 315 | 91 | 406 | -14,7 |
| **Тематика поступивших обращений:** |  |  |  |  |  |  |  |
| Вопросы административного характера | 48 | 26 | 74 | 31 | 6 | 37 | -50,0 |
| Информационные технологии и ограничение доступа к сайтам | 16 | 2 | 18 | 17 | 12 | 29 | 61,1 |
| Персональные данные | 187 | 87 | 274 | 187 | 42 | 229 | -16,4 |
| Связь | 61 | 29 | 90 | 63 | 25 | 88 | -2,2 |
| СМИ | 17 | 3 | 20 | 17 | 6 | 23 | 15,0 |

Снижения показателей в 2016 году по отношению к 2015 года связано с увеличением профилактической работы с гражданами, размещением на сайте Управления отчетов об итогах работы с обращениями граждан.