**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Роскомнадзоре во II квартале 2014 года**

Во II квартале 2014 года в Управление Роскомнадзора по Липецкой области
поступило 75 обращений граждан. Все обращения рассмотрены без нарушения срока.

При этом 51 обращение от общего количества поступило в Роскомнадзор в электронном виде через официальный сайт Роскомнадзора и по электронной почте.

Сравнительный анализ поступивших в Роскомнадзор обращений граждан показывает следующее, что:

38% – обращений относятся к работе в сфере связи;

4% – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

24% – обращений касаются защиты персональных данных и информационных технологий.

Большая часть поступивших обращений относится к сфере связи.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении Роскомнадзора по Липецкой области вынесены следующие решения:

- поддержано – 3;
- не поддержано – 6;
- даны разъяснения – 47;
- переслано по принадлежности - 6;
- направлено в ТО – 2;
- на рассмотрении – 11.

При наличии в обращениях информации о готовящемся или совершенном преступлении обращения перенаправляются по принадлежности в МВД России (противоправные действия в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть Интернет, мошеннические действия, связанные с незаконным использованием сетей связи, распространением порнографии и информации экстремистского содержания на Интернет-сайтах).

В Федеральную антимонопольную службу России перенаправлялись обращения содержащие информацию о нарушении закона « О рекламе».

При рассмотрении обращений в сфере персональных данных при наличии нарушений результаты направлялись в органы Прокуратуры для принятия мер пресекательного характера.

В целях контроля за рассмотрением обращений приказом № 568 от 12.12.2013 в Управлении Роскомнадзора по Липецкой области назначено ответственное лицо еженедельно по понедельникам предоставляющее информационную справку руководителю Управления, в которой содержится информация об обращениях, находящихся на рассмотрении и сроках завершения рассмотрения этих обращений.

Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Липецкой области (за период с 01.04.2014 по 30.06.2014)

| | | |
|---|---|---|
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **75** |
| | из них: | |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 75 |
| **2** | **Тип доставки:** | |
| 2.1 | Заказное письмо | 1 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 4 |
| 2.3 | Нарочным | 1 |
| 2.4 | Официальный сайт | 44 |
| 2.5 | Простое письмо | 9 |
| 2.6 | СЭД | 8 |
| 2.7 | Факс | 1 |
| 2.8 | Электронная почта | 7 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** | |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 75 |
| 3.2 | - Вопросы административного характера | 8 |
| 3.3 | * Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 7 |
| 3.4 | * Вопросы правового характера | 1 |
| 3.5 | - Информационные технологии | 1 |
| 3.6 | * Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 1 |
| 3.7 | - Персональные данные | 24 |

| | | |
|---|---|---|
| 3.8 | * Вопросы защиты персональных данных | 22 |
| 3.9 | * Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| 3.10 | * Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 1 |
| 3.11 | - Связь | 38 |
| 3.12 | * Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 5 |
| 3.13 | * Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 |
| 3.14 | * Вопросы качества оказания услуг связи | 10 |
| 3.15 | -- Вопросы предоставления услуг связи | 10 |
| 3.16 | * 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 |
| 3.17 | * Другие вопросы в сфере связи | 20 |
| 3.18 | - СМИ | 4 |
| 3.19 | * Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 |
| 3.20 | * Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| **4** | **Переслано, всего** | **14** |
| | **переслано от:** | |
| 4.1 | Прокуратура Липецкой области | 2 |
| 4.2 | Прокуратура Октябрьского района г. Липецка | 3 |

| | | |
|---|---|---|
| 4.3 | Управление Роскомнадзора по Мурманской области | 1 |
| 4.4 | Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ЛО | 2 |
| 4.5 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 6 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **64** |
| | из них: | |
| 5.1 | Поддержан | 3 |
| 5.2 | Не поддержан | 6 |
| 5.3 | Разъяснено | 47 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 6 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 2 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **11** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |