

Итоги работы с обращениями граждан в Роскомнадзоре в 2013 году

В 2013 году в Роскомнадзор по Липецкой области поступило 243 обращения граждан.

При этом 134 обращения от общего количества поступили в Роскомнадзор в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг, официальный Интернет – портал Роскомнадзора и электронную почту.

Сравнительный анализ поступивших в Роскомнадзор обращений граждан показывает, что:

76,5% – обращений относятся к работе в сфере связи;

2% – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

19,7% – обращений касаются защиты персональных данных и информационных технологий;

1,8% - прочие.

В 2013 году 96 поступивших обращений касались установления места нахождения почтовых отправлений и организации работы ФГУП «Почта России».

Увеличение количества обращений граждан в Роскомнадзор в 2013 году обусловлено, прежде всего, системным кризисом в организации работы ФГУП «Почта России» в 2013 году.

Кроме этого значительную часть составили обращения связанные с обработкой персональных данных.

Всего по компетенции вопросов в 2013 году Роскомнадзором было перенаправлено 35 обращений.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре вынесены следующие решения:

- меры приняты – 22;
- даны разъяснения – 161;
- решено положительно – 14;
- не поддержано – 11.

Динамика поступления обращений граждан в Роскомнадзор 2009 – 2013 гг.

18	44	45	101	243
2009	2010	2011	2012	2013

Статистические данные
к отчету Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций о работе с обращениями граждан в 2013 году
(территориальные Управления Роскомнадзора)

1	Поступило обращений, всего	243
	Из них:	
1.1	Жалобы на госуслуги	0
1.2	Обращения по коррупции	0
1.3	Обращения по основной деятельности	243
2	Тип доставки:	
2.1	Электронная почта	37
2.2	Портал государственных и муниципальных услуг	0
2.3	Официальный сайт Роскомнадзора	134
2.4	Устные обращения («горячие», «прямые» телефонные линии)	0
2.5	Нарочным	18
2.6	Почтовое отправление	54
3	Тематика поступивших обращений, в том числе ТУ	
3.1	Жалобы на оказание гос.услуг	0
3.2	в сфере информационных технологий	
3.3	в сфере персональных данных	0
3.4	в сфере связи	0
3.5	в сфере СМИ	0
3.6	нарушение порядка и обжалование результатов рассмотрения обращений граждан	0
3.7	Обращения граждан по вопросам коррупции	0
3.8	- обращения граждан по вопросам коррупции	0
3.9	- обращения сотрудников Роскомнадзора по вопросам коррупции и злоупотребления служебным положением	0
3.10	Обращения граждан по основной деятельности	
3.11	Вопросы административного характера	0
3.12	Благодарности	0
3.13	Вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.)	186
3.14	Вопросы защиты персональных данных	48
3.15	Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам	0
3.16	Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет – сайтах	5
4	Переслано по принадлежности вопросов из других ФОИВ	
5	Количество исполненных обращений	
	Из них:	
5.1	Приняты меры	22
5.2	Даны разъяснения	161
5.3	Решено положительно	14
5.4	Не поддержано	11
5.5	Перенаправлено по принадлежности	35
6	Количество обращений на рассмотрении	