**О рассмотрении обращений граждан в 2014 году**

Управление Роскомнадзора по Приморскому краю в соответствии с Положением, утвержденным Приказом Роскомнадзора от 26.12.2012 № 1373, осуществляет прием граждан и обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Всего в 2014 году в Управление Роскомнадзора по Приморскому краю поступило **718** обращений граждан. Из них по состоянию на 31.12.2014 находилось на рассмотрении – **28**.

Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   | в 2013 г. | в 2014 г. | разница показателей | в % отношении |
| Всего,в том числе: | **667** | **718** | **+51** | **+7,65%** |

Основные (типичные) вопросы, поднимаемые гражданами в своих обращениях с указанием их доли в общем количестве обращений (по убыванию):

|  | 2013 г. | 2014 г. | в % |
| --- | --- | --- | --- |
| Вопросы защиты персональных данных | 156 | 184 | 25,6% |
| Другие вопросы в сфере связи | 27 | 114 | 15,9% |
| Вопросы предоставления услуг связи | 45 | 61 | 8,5% |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 101 | 54 | 7,5% |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 65 | 41 | 5,7% |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 16 | 37 | 5,2% |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 28 | 31 | 4,3% |
| Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 6 | 31 | 4,3% |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 5 | 23 | 3,2% |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 14 | 19 | 2,6% |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (дет. порнография) | 0 | 21 | 2,9% |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 12 | 12 | 1,7% |
| Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента | 0 | 8 | 1,1% |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 16 | 8 | 1,1% |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 12 | 11 | 1,5% |
| Несогласие абонентов с суммой выставленного счета  | 0 | 9 | 1,3% |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 0 | 13 | 1,8% |
| Функционирование сети связи | 0 | 9 | 1,3% |
| Жалобы граждан на организацию работы ТУ или ФГУПов, в т.ч. при организации внутренней деятельности | 4 | 4 | 0,6% |
| Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 15 | 8 | 1,1% |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 0 | 5 | 0,7% |
| Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи  | 0 | 3 | 0,4% |
| Благодарности | 0 | 1 | 0,1% |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 0 | 5 | 0,7% |
| Вопросы правового характера | 1 | 1 | 0,1% |
| Досылка документов по запросу | 0 | 4 | 0,6% |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 120 | 0 | 0,0% |
| Вопросы ограничения доступа к сетевым ресурсам | 12 | 0 | 0,0% |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предшествующий период и в день голосования | 9 | 0 | 0,0% |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 1 | 0 | 0,0% |
| По вопросам коррупции | 1 | 0 | 0,0% |
| Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты | 1 | 1 | 0,1% |
| ВСЕГО  | **667** | **718** | +**7,6**% |

Данные полномочия исполняют **32** сотрудника (в 2013 году – **31**).

Средняя нагрузка на 1 сотрудника возросла по сравнению с 2013 годом в **1,04** раза:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Нагрузка на1 сотрудника | в 2013 г. | в 2014 г. |
| сотрудники | обращения | нагрузка | сотрудники | обращения | нагрузка |
| с начала года | 31 | 667 | **21,51** | 32 | 718 | **22,44** |

Нарушений административных процедур и требований нормативных правовых актов, указаний руководства Роскомнадзора при выполнении полномочия не допущено. Все обращения граждан рассмотрены в установленные сроки.