**Отчёт о рассмотрении обращений граждан за 1 квартал 2015 года**

Всего в 1 квартале 2015 года в Управление Роскомнадзора по Приморскому краю поступило **165** обращений граждан (в том числе через портал ССТУ – **0**). Из них находятся на рассмотрении – **75**.

Также в 1 квартале 2015 года руководителем Управления Губенко А.С. проведен личный прием граждан в приемной Администрации Президента РФ в Приморском крае (г. Владивосток, ул. Светланская, д.27).

Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|   | в 1 кв. 2014 г. | в 1 кв. 2015 г. | разница показателей | в % отношении |
| Всего, в том числе: | 161 | 165 | 4 | 2% |
| СМИ | 17 | 20 | 3 | 17% |
| Связь | 100 | 51 | - 49 | - 49% |
| ПД | 44 | 81 | 37 | 84% |
| Иные | 0 | 13 | 13 | 100% |

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

|  | 1 кв. 2014 г. | 1 кв. 2015 г. | в % |
| --- | --- | --- | --- |
| Вопросы защиты персональных данных | 38 | 75 | 97% |
| Другие вопросы в сфере связи | 27 | 19 | -30% |
| Вопросы предоставления услуг связи | 11 | 12 | 9% |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 16 | 12 | -25% |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 24 | 0 | -100% |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 6 | 5 | -17% |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 | 0 | -100 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 | 3 | 0% |
| Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 8 | 13 | 63% |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 4 | 6 | 50% |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 | 0 | -100% |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 3 | 5 | 67% |
| Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента | 3 | 0 | -100% |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 | 1 | 0% |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 | 0 | -100% |
| Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 0 | 1 | 100% |
| Несогласие абонентов с суммой выставленного счета  | 0 | 1 | 100% |
| Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов | 0 | 1 | 100% |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 2 | 3 | 50% |
| Функционирование сети связи | 2 | 1 | -50% |
| Жалобы граждан на организацию работы ТУ или ФГУПов, в т.ч. при организации внутренней деятельности | 1 | 0 | -100% |
| Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 3 | 1 | -67% |
| Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи  | 0 | 1 | 100% |
| Благодарности | 0 | 1 | 100% |
| Досылка документов по запросу | 0 | 1 | 100% |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 | 3 | 50% |
| По вопросам коррупции | 1 | 0 | -100% |
| ВСЕГО  | **161** | **165** | 2% |

Данные полномочия исполняют **35** сотрудников (в 1 квартале 2014 года –**31**).

Средняя нагрузка на 1 сотрудника уменьшилась по сравнению с 1 кварталом 2014 года в **0,45** раза:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Нагрузка на1 сотрудника | в 1 квартале 2014 г. | в 1 квартале 2015 г. |
| сотрудники | обращения | нагрузка | сотрудники | обращения | нагрузка |
| с начала года | 31 | 161 | **5,19** | 35 | 166 | **4,74** |

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

Проблем при исполнении полномочий не имеется.