**Отчет
 об итогах работы с обращениями граждан
в Управлении Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу**

Работа по обращениям граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, поступивших в Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу, проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций от 15.11.2013 № 1308 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органов».

Регистрация обращений граждан в Управлении ведется в системе электронного документооборота единой информационной системы. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

В период с 01.04.2014 по 30.06.2014 в Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу поступило 784 (1697 в первом полугодии 2014 года) обращения(323 первичных, 461 дубликат):

* **16** – из центрального аппарата Роскомнадзора;
* **1** – из территориальных Управлений Роскомнадзора;
* **15** – из Прокуратуры города Санкт-Петербурга;
* **22**– из Управления Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу;
* **0 –** из Центрального банка РФ в Северо-Западном федеральном округе;
* **0 –** из Жилищного комитета Правительства Санкт-Петербурга;
* **0** – из Главного управления Министерства внутренних дел РФ по Санкт-Петербургу и Ленинградской области;
* **1 -** из Управления Федеральной антимонопольной службы по Санкт –Петербургу.

За период с 01.04.2014 по 30.06.2014:

* **1** обращение было подано гражданами лично;
* **13** обращений доставлено нарочным;
* **123** обращения получено почтовой связью;
* **138** обращений получено по электронной почте;
* **490** обращения получено с сайта службы;
* **1** обращение получено по факсу;
* **1** доставлено курьером.
* **17** обращений поступили по СЭД

За отчетный период рассмотрено **846** обращений граждан (1655 за первое полугодие 2014 года), из них **203** обращения, поступивших в Управление в I квартале 2014 года.

По состоянию на 30.06.2014 - **105** обращений находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов **73**обращений было перенаправлено по принадлежности в другие органы государственной исполнительной власти;

 - по **439** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

- по **44** обращениям меры приняты;

- по **8** обращениям отказано.

Все обращения рассмотрены в установленные законодательством сроки.

**Статистические данные
к отчету Управления Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу о работе с обращениями граждан в II квартале 2014 года**

Наибольшее количество обращений граждан, поступивших в отчетном периоде, относится к вопросам защиты персональных данных.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по сферам контроля приведен в таблице

***Таблица***

|  | **II квартал** **2013 года** | **II квартал****2014 года** | **Первое полугодие** **2014 года** |
| --- | --- | --- | --- |
| Всего поступило обращений граждан по основной деятельности, из них: | 1080 | 784 | 1697 |
| **Вопросы административного характера**, всего:*в том числе:* | 9 | 27 | 41 |
| *вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора* | *8* | *16* | *26* |
| *вопросы правового характера* | *1* | *10* | *10* |
| *досыл документов по запросу* | *0* | *1* | *1* |
| *отзыв обращения* | *0* | *0* | *4* |
| **Ограничение доступа к сайтам**, всего: *в том числе:* | 0 | 9 | 9 |
| *сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)* | 0 | 6 | 6 |
| *сообщение о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)* | 0 | 3 | 3 |
| **Информационные технологии**, всего:*в том числе:* | 24 | 177 | 372 |
| *вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)* | 24 | 168 | 362 |
| *регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий* | 0 | 8 | 9 |
| *досыл документов по запросу* | 0 | 1 | 1 |
| **Средства массовой информации,** всего:*в том числе:* | 116 | 29 | 59 |
| *вопросы организации деятельности редакций СМИ* | 9 | 13 | 27 |
| *Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию* | 8 | 1 | 1 |
| *Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передачах* | 99 | 15 | 31 |
| **Связь,** всего:*в том числе:* | 536 | 105 | 639 |
| *Вопросы по пересылке, доставке, розыске почтовых отправлений* | 507 | 89 | 249 |
| *Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников* | 22 | 12 | 23 |
| *Вопросы эксплуатации оборудования связи* | 5 | 4 | 4 |
| *Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию* | 2 | 0 | 3 |
| Вопросы качества оказания услуг связи: | 0 | 141 | 360 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 0 | 3 | 33 |
| *Другие вопросы в сфере связи* | 0 | 138 | 327 |
| **Персональные данные:** | 144 | 297 | 577 |
| *Вопросы защиты персональных данных* | 142 | 297 | 577 |
| *Вопросы по реестру* | 2 | 0 | 0 |