|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя |   1 квартал 2013 |  1 квартал 2014 |
| 1 | Всего поступило обращений | 184 | 263 |
|  | В сфере связи | 124 | 163 |
|  | В сфере СМИ | 14 | 29 |
|  | В сфере вещания | 4 | 1 |
|  | В сфере персональных данных | 42 | 64 |
|  | Другое | 0 |  6 |
| 2 | Результаты рассмотрения |  |  |
|  | Поддержано, из них: | 12 | 11 |
|  | Меры приняты | 12 | 11 |
|  | Решено положительно | 0 | 0 |
|  | Разъяснено | 0 | 0 |
|  | Не поддержано, из них: | 106 | 182 |
|  | Разъяснено | 106 | 180 |
|  | Отказано | 0 | 2 |
|  | Переадресовано | 6 | 26 |
|  | На рассмотрении | 60 | 44 |

**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в 1 квартале 2014 года**

Всего в 1 квартале 2014 г. в Управление Роскомнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу поступило 263 обращения граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, заявлениями с просьбой разъяснения вопросов, входящих в компетенцию Управления, с сообщениями о нарушении законов и иных нормативных правовых актов.

Непосредственно в Управление поступило 186 обращений, 13 обращений перенаправлено в адрес Управления центральным аппаратом Роскомнадзора, 64 обращения граждан поступило от органов прокуратуры, исполнительной власти, учреждений и организаций.

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1 квартал 2014 |
| обращения поступили в Управление | 186 |
| *с официального сайта Роскомнадзора* | *153* |
| *направлены почтой* | *7* |
| *нарочным* | *18* |
| *электронной почтой* | *8* |
| перенаправлены: | 78 |
| *ЦА Роскомнадзора* | *13* |
| *Территориальными управлениями Роскомнадзора* | *4* |
| *Территориальными управлениями Роспотребнадзора* | *23* |
| *Органами прокуратуры* | *25* |
| *Аппаратом полномочного представителя Президента РФ в УрФО* | *4* |
| *Аппаратом Губернатора Тюменской области* | *1* |
| *Департаментом информационных технологий ХМАО-Югры* | *4* |
| *Управлением ФАС по ЯНАО* | *1* |
| *Управлением ФАС по Тюменской области* | *1* |
| *Управлением МВД по Тюменской области* | *1* |

Сравнительный анализ поступивших в 1 квартале обращений граждан показывает следующее:

- 23,2 % обращений относится к проблемам доступа к информационным ресурсам (Интернет), главным образом затрагиваются вопросы качества услуг доступа к информационным ресурсам;

- 4,9 % обращений относятся к вопросам оказания услуг фиксированной телефонной связи, в том числе качества работы телефонной сети, соблюдения договорных условий, правильности выставления счетов за услуги междугородной телефонной связи;

- 24,3 % обращений – по вопросам обработки персональных данных.

- 9,5 % обращений касаются оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, в том числе расчета за услуги сотовой связи, качества услуг;

- 16,3 % обращений относятся к вопросам оказания услуг почтовой связи;

- 0,8 % обращений относятся к вопросам оказания услуг телеграфной связи;

- 3,8 % обращений относятся к вопросам оказания услуг связи для целей эфирного и кабельного вещания;

- 11,5 % обращений относятся к сфере средств массовой информации;

- 3,4 % - по вопросам порядка использования РЭС;

- 2,3 % обращений – другое.

|  |  |
| --- | --- |
| Поступило обращений  | 1 квартал 2014 |
|  | 263 |
| из них: |  |
| *предложения* | *0* |
| *заявления* | *18* |
| *жалобы* | *245* |

*Итоги рассмотрения заявлений*

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1 квартал 2014 |
| Заявлений,по направлениям деятельности: | 18 |
| *в сфере связи* | *8* |
| *в сфере средств массовой информации* | *3* |
| *в сфере персональных данных* | *4* |
|  *в сфере телерадиовещания* | *0* |
| *другое* | *3* |
| Результаты рассмотрения: |
| *разъяснено* | *16* |
| *переадресовано* | *0* |
| *на рассмотрении* | *2* |

*Итоги рассмотрения жалоб*

|  |  |
| --- | --- |
|  | 1 квартал 2014 |
| Жалоб,по направлениям деятельности: | 245 |
| *в сфере связи* | 155 |
| *в сфере средств массовой информации* | 27 |
| *в сфере персональных данных* | 60 |
|  *в сфере телерадиовещания* | 1 |
| *другое* | 3 |
| Результаты рассмотрения: |  |
| *поддержано**из них:* | 11 |
| *меры приняты* | 11 |
| *решено положительно* | 0 |
| *разъяснено* | 0 |
| *не поддержано, из них* | 166 |
| *разъяснено* | 164 |
| *отказано* | 2 |
| *переадресовано* | 26 |
| *на рассмотрении* | 42 |

По результатам рассмотрения обращений, поступивших в 1 квартале 2014 года, составлено 3 протокола об административных правонарушениях, протоколы находятся на рассмотрении в суде.

 Материалы рассмотрения 4 обращений направлены в прокуратуру для принятия мер прокурорского реагирования.

На основании обращений, поступивших в 1 квартале 2014 года, проведено 13 внеплановых проверок, завершение 10 внеплановых проверок планируется в следующем отчетном периоде.

По результатам проведенных проверок выдано 2 предписания об устранении выявленных нарушений обязательных требований.