**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в 2013 году**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя |   2012 |  2013 |
| 1 | Всего поступило обращений | 504 | 822 |
| 1.1 | *В сфере связи* | *361* | *562* |
| 1.2 | *В сфере СМИ* | *32* | *74* |
| 1.3 | *В сфере вещания* | *9* | *3* |
| 1.4 | *В сфере персональных данных* | *97* | *182* |
| 1.5 | *Другое* | *5* | *1* |
| 2 | Результаты рассмотрения |  |  |
| 2.1 | Поддержано, из них: | 103 | 100 |
| 2.1.1 | Меры приняты | 68 | 94 |
| 2.1.2 | Решено положительно | 28 | 5 |
| 2.1.3 | Разъяснено | 7 | 1 |
| 2.2 | Не поддержано, из них: | 370 | 629 |
| 2.2.1 | Разъяснено | 330 | 627 |
| 2.2.2 | Отказано | 40 | 2 |
| 2.3 | Переадресовано | 26 | 55 |
| 2.4 | Отозвано заявителем | 5 | 0 |
| 2.5 | На рассмотрении | 0 | 37 |

Всего в 2013 г. в Управление Роскомнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу поступило 882 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, из них 218 – в 4 квартале 2013 года.

Непосредственно в Управление поступило 599 обращений, 41 обращение перенаправлено в адрес Управления центральным аппаратом Роскомнадзора, 222 обращения граждан поступили от органов прокуратуры, исполнительной власти, учреждений и организаций.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование показателя | Всего  | 4 квартал 2013 |
| обращения поступили в Управление | 559 | 218 |
| *с портала государственных услуг* | *3* | *0* |
| *с официального сайта Роскомнадзора* | *434* | *130* |
| *направлены почтой* | *24* | *36* |
| *нарочным* | *52* | *22* |
| *электронной почтой* | *41* | *25* |
| *направлены факсом* | *5* | *5* |
| перенаправлены: | 263 | 67 |
| *ЦА Роскомнадзора* | *41* | *10* |
| *Территориальными управлениями Роскомнадзора* | *20* | *1* |
| *Территориальными управлениями Роспотребнадзора* | *106* | *25* |
| *Органами прокуратуры* | *69* | *19* |
| *Аппаратом полномочного представителя Президента РФ в УрФО* | *6* | *3* |
| *Департаментом информационных технологий и связи ЯНАО* | *1* | *0* |
| *Департаментом информационных технологий ХМАО-Югры* | *8* | *7* |
| *Департаментом внутренней политики ЯНАО* | *1* | *0* |
| *Избирательной комиссией ХМАО-Югры* | *1* | *0* |
| *Служба жилищного и строительного надзора ХМАО-Югры* | *4* | *0* |
| *Управление ФАС по ХМАО-Югре* | *2* | *0* |
| *Управление Федеральной службы по техническому и экспертному контролю по УрФО* | *1* | *0* |
| *Государственной инспекцией труда в ХМАО-Югре* | *1* | *0* |
| *Уполномоченным по правам ребенка в ХМАО-Югре* | *1* | *1* |
| *Следственным управлением по ХМАО-Югре* | *1* | *1* |

Сравнительный анализ поступивших в 4 квартале обращений граждан показывает следующее:

25,2 % обращений относится к проблемам доступа к информационным ресурсам (Интернет), главным образом затрагиваются вопросы качества услуг доступа к информационным ресурсам;

- 8,7 % 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;

- 22,9 % обращений – по вопросам обработки персональных данных.

- 15,2 % обращений касаются оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, в том числе расчета за услуги сотовой связи, качества услуг;

- 13,8 % обращений относятся к вопросам оказания услуг почтовой связи;

- 1,4 % обращений относятся к вопросам оказания услуг связи для целей эфирного и кабельного вещания;

- 9,6 % обращений относятся к сфере средств массовой информации;

- 2,3 % - по вопросам порядка использования РЭС;

- 0,9 % обращений – другое.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Поступило обращений  | всего | 4 квартал 2013 |
|  | 822 | 218 |
| из них: |  |  |
| *предложения* | *0* | *0* |
| *заявления* | *57* | *18* |
| *жалобы* | *765* | *200* |

*Итоги рассмотрения заявлений*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | всего | 4 квартал 2013 |
| Заявлений,по направлениям деятельности: | 57 | 18 |
| *в сфере связи* | *23* | *5* |
| *в сфере средств массовой информации* | *13* | *5* |
| *в сфере персональных данных* | *20* | *5* |
|  *в сфере телерадиовещания* | *1* | *1* |
| *другое* | *0* | *2* |
| Результаты рассмотрения: |  |
| *разъяснено* | *54* | *17* |
| *переадресовано* | *2* | *0* |
| *на рассмотрении* | *1* | *1* |

*Итоги рассмотрения жалоб*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | всего | 4 квартал 2013 |
| Жалоб,по направлениям деятельности: | 765 | 200 |
| *в сфере связи* | 539 | 137 |
| *в сфере средств массовой информации* | 61 | 16 |
| *в сфере персональных данных* | 162 | 45 |
|  *в сфере телерадиовещания* | 2 | 2 |
| *другое* | 1 | 0 |
| Результаты рассмотрения: |  |  |
| *поддержано**из них:* | 100 | 20 |
| *меры приняты* | 94 | 19 |
| *решено положительно* | 5 | 0 |
| *разъяснено* | 1 | 1 |
| *не поддержано, из них* | 575 | 120 |
| *разъяснено* | 573 | 120 |
| *отказано* | 2 | 0 |
| *переадресовано* | 53 | 23 |
| *на рассмотрении* | 37 | 37 |

По результатам рассмотрения обращений, поступивших в 2013 году, составлено 47 протоколов об административных правонарушениях, из них 39 рассмотрено, наложено административных штрафов на сумму 727500 рублей, взыскано – 380000 рублей, 9 протоколов об административных правонарушениях составлены в 4 квартале 2013 года, наложено административных штрафов на сумму 4500 рублей.

 Материалы рассмотрения 42 обращений направлены в прокуратуру для принятия мер прокурорского реагирования, в 4 квартале – материалы 12 обращений направлены в прокуратуру.

На основании обращений, поступивших в 2013 году, проведено 116 внеплановых проверок, из них 23 – в 4 квартале 2013 года, завершение 6 внеплановых документарных проверок планируется в следующем отчетном периоде.

По результатам проведенных проверок выдано 24 предписания об устранении выявленных нарушений обязательных требований, из них 1 предписание – в 4 квартале 2013 года.