**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в 3 квартале 2013 года**

 Всего в 2013 г. в Управление Роскомнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу поступило 604 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 189 – в 3 квартале 2013 года.

Непосредственно в Управление поступило 110 обращений, 12 обращений перенаправлено в адрес Управления центральным аппаратом Роскомнадзора, 67 обращений граждан поступили от органов прокуратуры, исполнительной власти, учреждений и организаций.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Всего  | 4 квартал 2013 |
| обращения поступили в Управление | 409 | 110 |
| *с портала государственных услуг* | *3* | *0* |
| *с официального сайта Роскомнадзора* | *305* | *86* |
| *направлены почтой* | *22* | *7* |
| *нарочным* | *41* | *5* |
| *электронной почтой* | *33* | *12* |
| *направлены факсом* | *5* | *0* |
| перенаправлены: | 195 | 79 |
| *ЦА Роскомнадзора* | *31* | *12* |
| *Территориальными управлениями Роскомнадзора* | *19* | *4* |
| *Территориальными управлениями Роспотребнадзора* | *81* | *35* |
| *Органами прокуратуры* | *49* | *21* |
| *Аппаратом полномочного представителя Президента РФ в УрФО* | *3* | *0* |
| *Департаментом информационных технологий и связи ЯНАО* | *1* | *0* |
| *Департаментом информационных технологий ХМАО-Югры* | *1* | *1* |
| *Департаментом внутренней политики ЯНАО* | *1* | *1* |
| *Избирательной комиссией ХМАО-Югры* | *1* | *1* |
| *Служба жилищного и строительного надзора ХМАО-Югры* | *4* | *3* |
| *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* | *1* |

Сравнительный анализ поступивших в 4 квартале обращений граждан показывает следующее:

22,2 % обращений относится к проблемам доступа к информационным ресурсам (Интернет), главным образом затрагиваются вопросы качества услуг доступа к информационным ресурсам;

- 4,8 % 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;

- 28 % обращений – по вопросам обработки персональных данных.

- 10,1 % обращений касаются оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, в том числе расчета за услуги сотовой связи, качества услуг;

- 16,9 % обращений относятся к вопросам оказания услуг почтовой связи;

- 4,8 % обращений относятся к вопросам оказания услуг связи для целей эфирного и кабельного вещания;

- 10,6 % обращений относятся к сфере средств массовой информации;

- 2,6 % обращений – другое.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Поступило обращений  | всего | 3 квартал 2013 |
|  | 604 | 189 |
| из них: |  |  |
| *предложения* | *0* | *0* |
| *заявления* | *39* | *13* |
| *жалобы* | *565* | *176* |

*Итоги рассмотрения заявлений*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | всего | 4 квартал 2013 |
| Заявлений,по направлениям деятельности: | 39 | 13 |
| *в сфере связи* | *15* | *4* |
| *в сфере средств массовой информации* | *8* | *2* |
| *в сфере персональных данных* | *15* | *6* |
|  *в сфере телерадиовещания* | *1* | *1* |
| *другое* | *0* | *0* |
| Результаты рассмотрения: |  |
| *разъяснено* | *32* | *7* |
| *переадресовано* | *2* | *1* |
| *на рассмотрении* | *5* | *5* |

*Итоги рассмотрения жалоб*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | всего | 3 квартал 2013 |
| Жалоб,по направлениям деятельности: | 565 | 176 |
| *в сфере связи* | 401 | 111 |
| *в сфере средств массовой информации* | 45 | 18 |
| *в сфере персональных данных* | 116 | 47 |
|  *в сфере телерадиовещания* | 2 | 0 |
| *другое* | 1 | 0 |
| Результаты рассмотрения: |  |  |
| *поддержано**из них:* | 78 | 26 |
| *меры приняты* | 74 | 26 |
| *решено положительно* | 4 | 0 |
| *разъяснено* | 0 | 0 |
| *не поддержано, из них* | 454 | 137 |
| *разъяснено* | 452 | 135 |
| *отказано* | 2 | 2 |
| *переадресовано* | 30 | 10 |
| *на рассмотрении* | 3 | 3 |

По результатам рассмотрения обращений, поступивших в 2013 году, составлено 38 протоколов об административных правонарушениях, из них 25 рассмотрено, наложено административных штрафов на сумму 403000 рублей, взыскано – 369000 рублей, 16 протоколов об административных правонарушениях составлены в 3 квартале 2013 года, наложено административных штрафов на сумму 8000 рублей.

 Материалы рассмотрения 32 обращений направлены в прокуратуру для принятия мер прокурорского реагирования, в 3 квартале – материалы 9 обращений направлены в прокуратуру.

На основании обращений, поступивших в 2013 году, проведено 93 внеплановые проверки, из них 20 – в 3 квартале 2013 года.

По результатам проведенных проверок выдано 22 предписания об устранении выявленных нарушений обязательных требований, из них 10 предписаний – в 3 квартале 2013 года.