**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Воронежской области**

**в III квартале 2014 года**

В III квартале 2014 года в Управление Роскомнадзора по Воронежской области поступило **167** обращений граждан, из них жалоб на нарушение прав и законных интересов -**6**, обращений -**161**.

|  |
| --- |
| При этом из 167 обращений граждан поступили:  |
| - непосредственно от заявителя **44** |
| - из ЦА Роскомнадзора **18** |
| - из прокуратуры **31** |
| - официальный сайт Роскомнадзора **71** |
| -Управление Роспотребнадзора по Воронежской области **2** |
| - Управление Роскомнадзора по Северо-Кавказскому фед.округу **1** |

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что по своему содержанию обращения граждан связаны:

|  |  |
| --- | --- |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде:- в сфере связи (включая вопросы предоставления услуг связи, функционирования сети связи, пересылки, доставки и розыска почтовой корреспонденции, разъяснения вопросов разрешительной деятельности)- в сфере средств массовой информации (включая сообщения о нарушении положений 436-ФЗ, 398-ФЗ, вопросы деятельности сайтов)- в сфере обработки персональных данных- не относится к компетенции Роскомнадзора- вопросы правового характера-отзыв обращения  | **167****54****24****68****3****17****1** |

По результатам рассмотрения обращений граждан (**132** обращения) вынесены следующие решения:

|  |  |
| --- | --- |
| Результат | 3 квартал 2014 года |
| Поддержано | 11 |
| Не поддержано | 0 |
| Разъяснено | 101 |
| Отказано | 0 |
| Перенаправлено по принадлежности | 19 |
| Находятся на рассмотрении | 35 |
| Отозвано заявителями | 1 |

Типичными вопросами, поднимаемыми гражданами в своих обращениях в отчетный период являются:

- своевременность доставки почтовых отправлений;

- качество оказываемых услуг связи;

 - скорость доступа к сети Интернет;

- неправомерная обработка персональных граждан коллекторскими агентствами, банковскими учреждениями, организациями ЖКХ;

-вопросы организации деятельности сайтов и размещаемого контента на предмет нарушения 436-ФЗ, 398-ФЗ, 187-ФЗ.

В **3 квартале 2014 года жалоб** на решения и действия (бездействие) Управления Роскомнадзора по Воронежской области и его должностных лиц не поступало.