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

**в I квартале 2014 года**

В I квартале 2014 года в Управление Роскомнадзора по Воронежской области поступило **128** обращений граждан.

|  |
| --- |
| При этом из 128 обращений граждан поступили:  |
| - непосредственно от заявителя 22 |
| - из ЦА Роскомнадзора 1 |
| - из прокуратуры 10 |
| - с сайтаУправления 4 |
| - официальный сайт Роскомнадзора 85 |
|  - Верхне-Донское Управление Ростехнадзора 2 |
| -Управление Роспотребнадзора по Воронежской области 4 |

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,- в сфере информационных технологий (вопросы организации деятельности сайтов)- в сфере обработки персональных данных- не относится к компетенции Роскомнадзора- рассылка рекламных смс сообщений- вопросы правового характера | **128****57****14****8****44****2****0****3** |

По результатам рассмотрения обращений граждан (98 обращений) вынесены следующие решения:

|  |  |
| --- | --- |
| Результат | 1 квартал 2014 года |
| Поддержано | 12 |
| Не поддержано | 0 |
| Разъяснено | 72 |
| Отказано | 1 |
| Перенаправлено по принадлежности | 11 |
| Находятся на рассмотрении | 30 |
| Отозвано заявителями | 2 |

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.

В **1 квартале 2014 года жалоб** на решения и действия (бездействие) Управления Роскомнадзора по Воронежской области и его должностных лиц не поступало.