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

**во II квартале 2014 года**

Во II квартале 2014 года в Управление Роскомнадзора по Воронежской области поступило **109** обращений граждан.

|  |
| --- |
| При этом из 109 обращений граждан поступили:  |
| - непосредственно от заявителя 11 |
| - из ЦА Роскомнадзора 6 |
| - из прокуратуры 7 |
| - с сайтаУправления 4 |
| - официальный сайт Роскомнадзора 73 |
|  - Управление антимонопольной службы по Воронежской области 1 |
| -Управление Роспотребнадзора по Воронежской области 6 |
| - Управление Роскомнадзора по Липецкой области 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  | **109****43****15****41****3****6****1** |

По результатам рассмотрения обращений граждан (89 обращений) вынесены следующие решения:

|  |  |
| --- | --- |
| Результат | 2 квартал 2014 года |
| Поддержано | 15 |
| Не поддержано | 0 |
| Разъяснено | 65 |
| Отказано | 1 |
| Перенаправлено по принадлежности | 8 |
| Находятся на рассмотрении | 20 |
| Отозвано заявителями | 0 |

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.

Во **2 квартале**  **2014 года жалоб** на решения и действия (бездействие) Управления Роскомнадзора по Воронежской области и его должностных лиц не поступало.