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

**в 2013 году**

В 2013 году в Управление Роскомнадзора по Воронежской области поступило **527** обращений граждан, из них жалоб на нарушение прав и законных интересов **29**, обращений – **498**.

|  |  |
| --- | --- |
| **Показатель** | **2013 год** |
| Количество поступивших обращений граждан | **527** |
| Количество рассмотренных обращений граждан | **508** |
| Количество рассмотренных обращений граждан с нарушением требований законодательства | **0** |
| Количество проверок, связанных с исполнением полномочия | **26** |
| Количество мероприятий систематического наблюдения, связанных с исполнением полномочия | **1** |

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

|  |
| --- |
| - с порядком предоставления услуг связи 308 |
| - с разъяснением законодательствав сфере СМИ ( в том числе с разъяснением законодательства о защите детей от негативной информации) 46 |
| - обращения, не относящиеся к компетенции Роскомнадзора 51  |
| - с нарушением законодательства в областиперсональных данных 122  |

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.

Удельный вес обращений в сфере связи, поступивших в Управление в 2013 году, касался нарушений операторами связи правил оказания услуг связи, особенно правил оказания почтовых услуг связи и правил оказания услуг подвижной связи, что обусловлено значительным снижением качества оказания услуг связи. Существенно возросло количество обращений граждан, касающихся запрета к распространению в сети Интернет информации, причиняющий вред здоровью и развитию детей, что отражает повышение социальной активности населения по вопросу мониторинга

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- Поддержаны –67;

- Не поддержаны – 11;

- Разъяснено - 369;

- Отозваны гражданами – 10;

- Перенаправлено по принадлежности – 51;

- Находятся на рассмотрении – 19.

В **2013 года жалоб** на решения и действия (бездействие) Управления Роскомнадзора по Воронежской области и его должностных лиц не поступало.