**Обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок в 1 квартале 2013 года**

В течение отчетного периода в Управление Роскомнадзора по Ростовской области поступило 255 обращений от граждан и юридических лиц, из них 3 обращения – от юридических лиц.

Количество обращений граждан, поступивших в 1 квартале 2013 года, сопоставимо с объемом таких обращений за 2011 год в целом (252 против 264). Стремительный рост количества обращений создает ощутимую дополнительную нагрузку для государственных служащих, занятых на всех этапах работы с обращениями – от их регистрации до направления ответов заявителям.

Количество повторных обращений незначительно – 3 обращения (1 % от общего количества), что свидетельствует о высоком качестве разъяснительной работы, нацеленности дать полный, исчерпывающий ответ заявителю, локализовать конфликтную ситуацию.

Решения Управления Роскомнадзора по Ростовской области (ответы заявителям) не обжаловались.

Основная масса обращений – 140 или 55,6% от общего количества, направлена гражданами через официальный сайт Роскомнадзора.

Рассмотрение обращений граждан проводилось в полном соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В 37 случаях (14,7 %) факты, изложенные в обращениях граждан, подтвердились.

Из обращений, поступивших в отчетном периоде, 22 обращения послужили основаниями для проведения внеплановых проверок.

На 31.03.2013 на рассмотрении оставались 11 обращений (сроки рассмотрения не истекли).

|  |
| --- |
| **Статистические данные по работе с обращениями граждан** **в 1 квартале 2013 г.** |
|  |  |  |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **252** |
|   | из них:  |   |
| 1.1. | непосредственно в ТУ Роскомнадзора | 242 |
| 1.2. | переадресовано из ЦА Роскомнадзора | 10 |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |   |
| 2.1. | по электронной почте | 20 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 2 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 140 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 0 |
| 2.5. | нарочным | 10 |
| 2.6. | почтовое отправление | 80 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений:** |   |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 62 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 2 |
| 3.3. | вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы) | 161 |
| 3.4. | вопросы эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 2 |
| 3.5. | вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 6 |
| 3.7. | другие вопросы | 17 |
|   |   |   |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** | **11** |
|   | в том числе: |   |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 7 |
| 4.2. | переадресовано в ЦА Роскомнадзора | 4 |
|   |   |   |
| **5.** | **Результативность рассмотрения писем в ТУ** |   |
| 5.1. | закончены рассмотрением (с учетом остатка предыдущего квартала)\* |   |
|   | из них: |   |
| 5.1.1. | разъяснено | 169 |
| 5.1.2. | поддержано (меры приняты) | 24 |
| 5.1.3. | не поддержано | 0 |
| 5.2. | находятся на рассмотрении | 11 |
| 5.3. | рассмотрено с нарушением срока | 0 |
|   |   |   |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |