**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 2013 году**

|  | 1 квартал 2013 | 2 квартал 2013 | 3 квартал 2013 | 4 квартал 2013 | **год**  2013 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Поступило обращений | 256 | 319 | 248 | 263 | **1086** |
| Рассмотрено | 222 | 315 | 223 | 286 | **1076** |
| На рассмотрении | 0 | 0 | 0 | 26 | **10** |
| Переадресовано | 12 | 8 | 4 | 9 | **33** |
| Нарушено сроков рассмотрения обращений | 0 | 3 | 0 | 3 | **6** |

В 2013 году в Управление Роскомнадзора по Ростовской области поступило 73 обращения граждан, отнесённых к **сфере массовых коммуникаций**. Из них 38 по вопросам, не относящихся к компетенции Управления, 24 из которых – по вопросам, связанных с деятельностью различных сайтов сети «Интернет», не зарегистрированных в качестве средств массовой информации. Результат рассмотрения обращений следующий:

разъяснено –59;

меры приняты – 10;

переадресовано – 4.

Информация о нарушениях в сфере СМИ, изложенная в 5 обращениях, подтвердилась. Управлением были проведены все необходимые мероприятия пресекательного характера.

Отмечается резкое увеличение количества обращений, поступающих в Управление в 2013 году в сравнении с 2012 годом (в 2 раза). Характерным является увеличение количества обращений по вопросам, связанных с деятельностью сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (в 7 раз).

| **№ п/п** | **Показатель** | **2012** | **2013** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 |
| 2 | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ, по которым к сотрудникам, осуществлявшим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 |
| 3 | Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 34 | 73 |
| 4 | Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходившихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | 6 | 12 |
| 5 | Типичные вопросы, поднимаемые гражданами в обращениях:  правомерность размещения рекламы в СМИ;  размещение в СМИ информации порнографического содержания. | 1 | 12 |

**В сфере связи поступило** 778 обращений, результат их рассмотрения следующий:

разъяснено – 653;

решено положительно – 67;

меры приняты – 31;

переадресовано – 17;

на рассмотрении (сроки рассмотрения не истекли) – 10.

| **№ п/п** | **Показатель** | **2012** | **2013** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 |
| 2 | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ, по которым к сотрудникам, осуществлявшим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 |
| 3 | Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 329 | 778 |
| 4 | Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходившихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | 27,5 | 79,6 |
| 5 | Типичные вопросы, поднимаемые гражданами в обращениях:  качество предоставления почтовых услуг связи;  качество телефонных услуг связи  качество оказания услуг связи по доступу в сеть Интернет  иные вопросы | 220  92  22  37  69 | 557  321  45  83  108 |

При работе с обращениями граждан в 2013 года были организованы и проведены 48 внеплановых проверок, из них:

в сфере РЭС и ВЧУ – 9;

в сфере электросвязи – 9;

в сфере почтовой связи – 30.

Признак нарушения подтвердился в 23 обращениях, не подтвердился – в 25.

Если сравнить показатели 2012 г. и 2013 г., то общее количество обращений граждан в 2013 г. увеличилось в 2,5 раза (на 153 %).

Увеличение количества обращений является следствием проводимой работы по разъяснению законодательства Российской Федерации в области связи, а так же в связи с расширением возможностей населения направлять обращения через сеть Интернет.

Основные причины обращений граждан:

недостаточные знания гражданами действующего законодательства в области связи;

некомпетентность представителей операторов, взаимодействующих с пользователями услуг связи, по разъяснению их прав и обязанностей в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.

нарушение операторами связи требований нормативных правовых актов в области связи и условий договоров.

Для решения проблем, порождающих обращения граждан, проводится разъяснительная работа как в письменных ответах на обращения, так и при непосредственном разбирательстве по существу запросов на местах при проведении внеплановых мероприятий по контролю в отношении операторов персональных данных, к которым предъявляются претензии заявителями.

**В сфере защиты персональных данных** поступило 214 обращений. Все поступившие обращения были рассмотрены в установленные законодательством Российской Федерации сроки. Заявителям своевременно были направлены ответы на обращения. В связи с постоянным возрастанием количества поступающих обращений целесообразно планировать увеличение количества сотрудников рассматривающих обращения граждан и юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Нарушения административных процедур и требований нормативных правовых актов, указаний руководства Роскомнадзора при выполнении полномочия, принятые по выявленным нарушениям меры** | **На конец отчетного периода прошлого года** | **На конец отчетного периода текущего года** |
| доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований [законодательства](consultantplus://offline/ref=002F0D143B72741238DF0A9AB29F3336071B9E7B70289B817B22F4E1A6EFP8M) Российской Федерации (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 |
| доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований [законодательства](consultantplus://offline/ref=002F0D143B72741238DF0A9AB29F3336071B9E7B70289B817B22F4E1A6EFP8M) Российской Федерации, по которым к сотрудникам, осуществлявшим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 |
| количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 128 | 214 |
| количество обращений граждан в сфере деятельности, приходящихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | 32 | 71 |

2013 году поступали обращения по другой тематике (по вопросам оплаты радиочастотного спектра, вопросам, не относящимся к сферам деятельности Управления, и т.д.) в количестве 11штук.