**Итоги работы с обращениями граждан**

**за 1 квартал 2014 года**

**Обращения граждан в сфере связи**

В 1 квартале 2014 года в адрес Управления Роскомнадзора по Иркутской области поступило 62 обращения граждан, из них:

* по вопросам организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы) поступило 39 обращения;
* по вопросам ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам поступило 12 обращений;
* по вопросам эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) поступило 4 обращения;
* по другим вопросам в сфере связи поступило 7 обращений.

В отчетном периоде рассмотрено 57 обращений граждан, в т.ч. 5 обращений поступивших в 4 квартале 2013 года, из них:

* по 26 обращениям даны разъяснения по существу поставленных вопросов;
* по 6 обращениям факты, указанные в обращениях подтвердились, т.е. обращения является обоснованными. В целях устранения причин порождающих обоснованные обращения в отношении юридических лиц, допустивших нарушения, выдавались предписания об устранении выявленных нарушений, предупреждения о приостановлении действия лицензии, составлялись административные протоколы об административных правонарушениях.
* по 17 обращениям факты, указанные в обращениях не подтвердились, т.е. обращения являются необоснованными.
* 8 обращений граждан переадресованы по компетенции в другие государственные органы.

По всем обращениям граждан срок исполнения, которых наступил в 1 квартале 2014 года, направлены письменные ответы.

На конец отчетного периода 10 обращений находятся на рассмотрении.

Типичными вопросами в сфере связи являлись вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам, розыска почтовых отправлений, а также несогласие абонентов подвижной радиотелефонной связи с суммой выставленного счета.

**Обращения граждан в сфере массовых коммуникаций**

В 1 квартале 2014 года в адрес Управления Роскомнадзора по Иркутской области поступило 10 обращений граждан, из них:

* по вопросам организации деятельности редакций СМИ поступило 5 обращений.
* по вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах поступило 3 обращения.
* по другим вопросам в сфере массовых коммуникаций поступило 2 обращения.

В отчетном периоде рассмотрено 8 обращений, в т.ч. 1 обращение поступившее в 4 квартале 2013 года, из них:

* по 7 обращениям даны разъяснения по существу поставленных вопросов;
* по 1 обращению факты, указанные в обращении подтвердились, т.е. обращение является обоснованным. В целях устранения причин порождающих обоснованные обращения в отношении главного редактора газеты составлен административный протокол об административном правонарушении.

В отчетном периоде внеплановых проверок по обращениям граждан не проводилось.

По всем обращениям срок исполнения, которых наступил в 1 квартале 2014 года, направлены письменные ответы.

На конец отчетного периода 3 обращения находятся на рассмотрении.

Типичными вопросами в сфере массовых коммуникаций являлись вопросы разъяснения требований законодательства при регистрации средств массовой регистрации.

**Обращения граждан (субъектов персональных данных)**

Общее количество поступивших обращений граждан в 1 квартале 2014 году в адрес Управления составляет 53 обращений граждан из них:

* 44 обращения, поступили на действия операторов, содержавшие доводы о нарушении прав и законных интересов граждан;
* 3 обращения граждан по вопросам разъяснения законодательства РФ в области персональных данных за отчетный период;
* в 6 обращениях, содержались вопросы, которые не входят в компетенцию Управления.

В отчетном периоде рассмотрено 34 обращения граждан, в т.ч. 8 обращений поступивших в 4 квартале 2013 года, из них:

* по 22 обращениям граждан факты, указанные в обращениях не подтвердились, т.е. обращения являются необоснованными;
* по 4 обращениям граждан факт, указанный в обращении подтвердился, т.е. обращение является обоснованным. В целях устранения причин порождающих обоснованные обращения граждан, Управлением направлены материалы о результатах рассмотрения обращений в органы прокуратуры для принятия соответствующих мер реагирования по ст. 13.11 КоАП РФ;
* по 2 обращениям граждан даны разъяснения по существу поставленных вопросов;
* 6 обращений граждан переадресованы по компетенции в другие государственные органы.

По всем обращениям граждан срок исполнения, которых наступил в 1 квартале 2014 года, направлены письменные ответы.

На конец отчетного периода 27 обращений гражданин находится на рассмотрении.

Типичные вопросы, поднимаемые гражданами в своих обращениях:

* нарушение обработки персональных данных государственными и муниципальными органами; кредитными организациями (банками) и коллекторскими компаниями; операторами связи; управляющим компаниями, организациями в сфере ЖКХ;
* нарушение обработки персональных данных путем размещения в открытом доступе информации на Интернет ресурсах и в социальных сетях, а также в средствах массовой информации.

Количество поступивших в отчетном периоде в адрес Управления обращений граждан по вопросам обработки персональных данных по сравнению с первым кварталам 2013 возросло более чем в 3 раза и составляет 50 % от общего количества поступивших в отчетном периоде в адрес Управления обращений по всем направлениям деятельности.