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

**в 2013 году**

В 2013 году в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **136** обращений граждан, в том числе переадресовано из Роскомнадзора 3 обращения.

Каналы поступления обращений:

* по электронной почте - 11;
* с Портала Государственных услуг - 0;
* с Официального сайта Роскомнадзора - 51;
* нарочным - 12;
* почтовое отправление – 62.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает следующее, что:

50% – обращений относятся к работе в сфере связи;

17% – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

23% – обращений касаются защиты персональных данных;

1% - информационные технологии;

9% - административные обращения.



Тематика обращений:

1. Вопросы защиты персональных данных – 31;
2. Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам – 1;
3. Вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) – 69;
4. Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах – 23;
5. Обращения административного характера - 12

Обращения поступили на имя руководителя.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения.

Обращения перенаправляются по принадлежности в другие федеральные органы исполнительной власти.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан по сферам контроля приведен в таблице.

***Таблица***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2012 год** | **1 квартал 2013 год** | **2 квартал 2013 год** | **3 квартал 2013 года** | **4 квартал 2013 года** | **2013 год** |
| Всего поступило обращений, из них | **75** | **22** | **25** | **49** | **40** | **136** |
| в сфере связи | **33** | **9** | **14** | **22** | **24** | **69** |
| в сфере массовых коммуникаций | **12** | **5** | **5** | **9** | **4** | **23** |
| в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных | **20** | **3** | **3** | **4** | **21** | **31** |
| в сфере информационных технологий | **5** | **0** | **0** | **1** | **0** | **1** |
| вопросы административно-правового характера | **5** | **4** | **4** | **4** | **0** | **12** |