Работа по обращениям граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане) с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, поступивших в Управление Роскомнадзора по Оренбургской области (далее – Управление), проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Приказом Роскомнадзора от 10 февраля 2015 г. N 13 "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органах"

Регистрация обращений в Управлении ведется в системе электронного документооборота единой информационной системы. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

По состоянию на 31.12.2017 в Управление Роскомнадзора по Оренбургской области поступило **1063** (453 в 4 квартале**)** обращения из них:

* **838** обращений получено непосредственно от граждан;
* **73** обращения получено из органов прокуратуры;
* **128** обращений получено из территориальных органов федеральных органов исполнительной власти;
* **24** обращения получено из центрального аппарата Роскомнадзора.

За период с 01.01.2017 по 31.12.2017:

* **32** обращения получено заказным письмом;
* **55** обращений получено заказным письмом с уведомлением о вручении;
* **47** обращений получено нарочно;
* **669** обращений получено с официального сайта;
* **36** обращений получено по системе электронного документооборота;
* **117** обращений получено простым письмом**;**
* **1** обращение получено устно;
* **3** обращения получено ценным письмом;
* **79** обращений получено электронной почтой;
* **23** обращения получено посредством фельдсвязи;
* **1** обращение получено по факсу.

За отчетный период рассмотрено **1046** обращений граждан, в том числе за 4 квартал рассмотрено **436** обращений.

По состоянию на 31.12.2017 **17** обращений находится на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* **49** обращений поддержано;
* **538** обращений разъяснено;
* **21** обращение отозвано гражданином;
* **438**обращений были переадресованы по принадлежности, из них:
  + **411** обращений переслано по принадлежности;
  + **11** обращений направлено в территориальные отделы;
  + **16** обращений направлено в центральный аппарат Роскомнадзора.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **2017 год** |
| --- | --- |
| Связь | 282 |
| СМИ | 133 |
| Персональные данные | 326 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 301 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 21 |