**Об итогах работы с обращениями граждан за 2013 год**

За **2013 год** поступило **683** обращений, на 105,7 % больше, чем в аналогичном периоде прошлого года.

Большинство обращений в 2013 году было подано в электронном виде через интернет-сайт Управления – 54,31%. Тем не менее, способ направления обращений в бумажном виде по почте так же остается популярным среди граждан – 28,47%. В целом в 2013 году, доля обращений, направленных с сайта Управления, увеличилась в 1,6 раза по сравнению с 2012 годом.

Изменения долей обращений граждан по способам их поступления в 2013 году в процентах к уровню 2012 года

В 2013 году по-прежнему большинство обращений были посвящены вопросам в сфере связи – 60,15 %. В то же время отмечается увеличение количества обращений по всем сферам деятельности более чем в 2 раза. Количество обращений по вопросам, не относящимся к деятельности Роскомнадзора, значительно возросло в 2013 году по сравнению с 2012 годом: в 2013 году – 17 обращений, в 2012 году - 8. В этих обращениях граждане жаловались на списание денег с банковских карт, непоступление денежных средств через терминалы, рассылку рекламных смс-сообщений и распространение в сети Интернет «игровых» и мошеннических сайтов.

Сравнение количества обращений по сферам деятельности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Сфера деятельности | 2012 год | 2013 год | Отклонение показателей за год, % |
| в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных | 88 | 182 | +106,8 |
| в сфере связи | 206 | 412 | +104,8 |
| в сфере массовых коммуникаций | 35 | 72 | +105,7 |

В **2013** году рассмотрено **682** обращения, в том числе 17 обращений, поступивших в 2012 году.