**Итоги работы с обращениями граждан и юридических лиц**

**в Управлении Роскомнадзор по Томской области в 2013 году**

В Управление Роскомнадзора по Томской области за 12 месяцев 2013 года поступило **265** обращений граждан и юридических лиц.

При этом 151 обращение от общего количества поступили в Роскомнадзор в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг, официальный Интернет – портал Роскомнадзора и электронную почту.

Сравнительный анализ поступивших в Управление Роскомнадзора по Томской области обращений граждан и юридических лиц показывает, что:

57 % – обращений относятся к работе в сфере связи;

8,3 % – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

34,7 % – обращений касаются защиты персональных данных и информационных технологий.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **265** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 265 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 50 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 12 |
| 2.3 | Личный прием | 4 |
| 2.4 | На руки | 2 |
| 2.5 | Нарочным | 28 |
| 2.6 | Официальный сайт | 112 |
| 2.7 | Прием | 4 |
| 2.8 | Простое письмо | 3 |
| 2.9 | СМЭВ | 2 |
| 2.10 | СЭД | 8 |
| 2.11 | Факс | 7 |
| 2.12 | Электронная почта | 32 |
| 2.13 | Электронная почта (вручную) | 1 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 241 |
| 3.2 | - Вопросы административного характера | 1 |
| 3.3 | - Вопросы административного характера | 6 |
| 3.4 | - Благодарности | 1 |
| 3.5 | -Вопросы, не относящие к деятельности Роскомнадзора | 1 |
| 3.6 | -Вопросы правового характера | 3 |
| 3.7 | -Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.8 | - Вопросы качества оказания услуг связи | 19 |
| 3.9 | - Вопросы ограничения доступа к сетевым ресурсам, регистрации доменных имен, "черного списка" интернет-сайтов | 5 |
| 3.10 | - Информационные технологии | 17 |
| 3.11 | -Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 16 |
| 3.12 | -Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| 3.13 | - Ограничение доступа к сайтам | 2 |
| 3.14 | -Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| 3.15 | - Персональные данные | 75 |
| 3.16 | -Вопросы защиты персональных данных | 70 |
| 3.17 | -Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| 3.18 | -Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 4 |
| 3.19 | - Связь | 94 |
| 3.20 | -Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 45 |
| 3.21 | -Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 10 |
| 3.22 | -Вопросы эксплуатации оборудования связи | 17 |
| 3.23 | -Вопросы качества оказания услуг связи | 11 |
| 3.24 | -Вопросы предоставления услуг связи | 3 |
| 3.25 | -Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 8 |
| 3.26 | -Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.27 | -Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
| 3.28 | -Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 2 |
| 3.29 | -Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты) | 1 |
| 3.30 | -Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.) | 3 |
| 3.31 | -Другие вопросы в сфере связи | 11 |
| 3.32 | - СМИ | 22 |
| 3.33 | -Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 |
| 3.34 | -Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 12 |
| 3.35 | -Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 3 |
| 3.36 | -Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |
| 3.37 | По иным вопросам | 24 |
| **4** | **Переслано, всего** | **55** |
|  | **переслано от:** |  |
| 4.1 | Государственная инспекция труда в Томской области | 1 |
| 4.2 | Департамент ЖКХ и государственного жилищного надзора Томской области | 2 |
| 4.3 | Приемная Президента Российской Федерации в Томской области | 1 |
| 4.4 | Прокуратура ЗАТО г. Северск | 3 |
| 4.5 | Прокуратура Кировского района г. Томска | 6 |
| 4.6 | Прокуратура Ленинского района г.Томска | 1 |
| 4.7 | Прокуратура Советского района г. Томска | 1 |
| 4.8 | Прокуратура Советского района г.Томска | 1 |
| 4.9 | Прокуратура Томской области | 17 |
| 4.10 | Следственный отдел по г. Томску СУ СК России по Томской области | 1 |
| 4.11 | УМВД РФ по городу Томску отдел полиции №3 | 1 |
| 4.12 | Уполномоченный по правам ребенка в Томской области | 2 |
| 4.13 | Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу | 1 |
| 4.14 | Управление Роскомнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу | 1 |
| 4.15 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 2 |
| 4.16 | Управление Роспотребнадзора по Томской области | 4 |
| 4.17 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Томской области | 1 |
| 4.18 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Томской области | 4 |
| 4.19 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 5 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **249** |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **16** |

Типичные вопросы, поднимаемые гражданами в своих обращениях в отчетном периоде:

* о несоблюдении операторами требований конфиденциальности в отношении обрабатываемых ими персональных данных субъектов персональных данных (нарушение требований ст.7 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»);
* о поручении обработки персональных данных третьим лицам без согласия субъекта персональных данных (нарушение требований ч.3 ст.6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»);
* о распространении персональных данных в информационно-телекоммуникационной сети Интернет без согласия субъекта персональных данных юридическими лицами и физическими лицами (на форумах);
* о качестве и оплате оказываемых услуг электросвязи и почтовой связи (своевременность доставки почтовых отправлений, розыск отправлений), вопросы эксплуатации сооружений связи, а так же ограничения доступа к сетевым ресурсам, появление помех приему эфирного ТВ;
* о защите чести и достоинства, опровержении недостоверной информации, распространенной в СМИ; о применении мер ответственности к сайтам в сети Интернет; о достоверности тиража СМИ.

Количественный анализ поступивших в Управление обращений граждан показал, что за 12 месяцев 2013 года  по сравнению с аналогичным периодом прошлого года имеет место тенденция роста (на 46,4 %) количества поступающих обращений.

**Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Томской области в 2012 – 2013 г.г.**