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

**в Управлении Роскомнадзор по Томской области в I квартале 2015 года**

В Управление Роскомнадзора по Томской области в I квартале 2015 года поступило **74** обращения граждан и юридических лиц.

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

5,4 % обращений содержат вопросы административного характера

10,9 % обращений содержат вопросы ограничения доступа к сайтам и деятельности в области информационных технологий;

24,4 % обращений относятся к сфере связи

8,1 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

51,4 % обращений касаются вопросов защиты персональных данных.

**Показатели I квартала 2015 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **74** |
|  | из них: |  |
|  | обращения по основной деятельности | 74 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
|  | Заказное письмо | 21 |
|  | Личный прием | 1 |
|  | Нарочным | 5 |
|  | Официальный сайт | 39 |
|  | Простое письмо | 4 |
|  | СЭД | 2 |
|  | Факс | 1 |
|  | Электронная почта | 1 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 74 |
| 3.1.1 | Вопросы административного характера | **4** |
|  | Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 1 |
|  | Вопросы правового характера | 1 |
|  | Досыл документов по запросу | 1 |
|  | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| 3.1.2 | Информационные технологии | **5** |
|  | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 5 |
| 3.1.3 | Ограничение доступа к сайтам | **3** |
|  | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 |
|  | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| 3.1.4 | Персональные данные | **38** |
|  | Вопросы защиты персональных данных | 37 |
|  | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 1 |
| 3.1.5 | Связь | **18** |
|  | Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 1 |
|  | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 |
|  | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
|  | Вопросы качества оказания услуг связи | 4 |
|  | Вопросы предоставления услуг связи | 3 |
|  | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 1 |
|  | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
|  | Другие вопросы в сфере связи | 9 |
| 3.1.7 | СМИ | **6** |
|  | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 |
|  | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |
| **4** | **Переслано, всего** | **22** |
|  | из них: |  |
|  | Администрация города Томска | 1 |
|  | Аппарат Полномочного Представителя Президента Российской Федерации в Сибирском Федеральном Округе | 1 |
|  | Законодательная дума Томской области | 1 |
|  | Прокуратура ЗАТО г. Северск | 1 |
|  | Прокуратура ЗАТО г.Северск | 1 |
|  | Прокуратура Кировского района г. Томска | 2 |
|  | Прокуратура Томского района | 1 |
|  | Прокуратура Томской области | 4 |
|  | Управление Роскомнадзора по Сибирскому федеральному округу | 1 |
|  | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Томской области | 5 |
|  | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Томской области в Кривошеинском районе | 2 |
|  | Федеральная служба по экологическому, техническому и атомному надзору | 1 |
|  | Центральный аппарат Роскомнадзора | 1 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **56** |
|  | из них: |  |
|  | Поддержан | 5 |
|  | Разъяснено | 44 |
|  | Переслано по принадлежности | 5 |
|  | Обращение отозвано гражданином | 2 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **18** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |

Нарушения сотрудниками административных процедур и требований нормативных правовых актов, указаний руководства Роскомнадзора при выполнении полномочия отсутствуют.

За отчетный период судебных исков по жалобам о нарушении прав граждан при рассмотрении их обращений не было.

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;
* по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т. ч. телевизионных передач, разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в сфере СМИ.

Количественный анализ поступивших в Управление обращений граждан показал, что за I квартал 2015 года  по сравнению с аналогичным периодом прошлого года имеет место снижение на 35 % количества поступивших обращений.

**Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Томской области в I квартале 2014 г. и I квартале 2015 г.**