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

**в Управлении Роскомнадзор по Томской области в 2014 году**

В Управление Роскомнадзора по Томской области за 12 месяцев 2014 года поступило **337** обращений граждан и юридических лиц.

При этом 173 обращения 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:

 48,7 % – обращений относятся к сфере связи и информационных технолоний;

 7,4 % – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

 43,9 % – обращений касаются вопросов защиты персональных данных.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **337** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 337 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 96 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 1 |
| 2.3 | Курьер | 2 |
| 2.4 | Личный прием | 1 |
| 2.5 | Нарочным | 45 |
| 2.6 | Официальный сайт | 158 |
| 2.7 | Простое письмо | 2 |
| 2.8 | СЭД | 15 |
| 2.9 | Факс | 3 |
| 2.10 | Электронная почта | 14 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 |  Обращения граждан по основной деятельности | 337 |
| 3.2 |  –Вопросы административного характера | **7** |
| 3.3 | •Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 5 |
| 3.4 | •Вопросы правового характера | 2 |
| 3.5 |  –Информационные технологии | **26** |
| 3.6 | •Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 24 |
| 3.7 | •Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 2 |
| 3.8 |  –Ограничение доступа к сайтам | **5** |
| 3.9 | •Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 4 |
| 3.10 | •Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 1 |
| 3.11 |  –Персональные данные | **148** |
| 3.12 | •Вопросы защиты персональных данных | 138 |
| 3.13 | •Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| 3.14 | •Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 9 |
| 3.15 |  –Связь | **128** |
| 3.16 | •Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 26 |
| 3.17 | •Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 11 |
| 3.18 | •Вопросы эксплуатации оборудования связи | 10 |
| 3.19 | •Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| 3.20 | •Вопросы качества оказания услуг связи | 26 |
| 3.21 | —Вопросы предоставления услуг связи | *12* |
| 3.22 | —Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | *14* |
| 3.23 | >Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | *5* |
| 3.24 | >Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | *1* |
| 3.25 | >Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | *4* |
| 3.26 | >Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | *1* |
| 3.27 | >Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуги (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты) | *3* |
| 3.28 | •Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины) | 4 |
| 3.29 | •Другие вопросы в сфере связи | 49 |
| 3.30 |  –СМИ | **23** |
| 3.31 | •Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 4 |
| 3.32 | •Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 15 |
| 3.33 | •Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |
| 4 | Количество исполненных обращений | 321 |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Поддержан | 69 |
| 4.2 | Не поддержан | 2 |
| 4.3 | Разъяснено | 206 |
| 4.4 | Переслано по принадлежности | 32 |
| 4.5 | Направлено в ТО | 1 |
| 4.6 | Направлено в ЦА | 2 |
| 4.7 | Обращение отозвано гражданином | 8 |
| 4.8 | Принято к сведению | 1 |
| 5 | 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;
* в связи с вступившими изменениями в федеральный закон «О связи» поступали обращения по вопросам предоставления контент – услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредставление контент – услуг, а также по вопросам перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи.

Количественный анализ поступивших в Управление обращений граждан показал, что за 12 месяцев 2014 года  по сравнению с аналогичным периодом прошлого года имеет место тенденция роста (на 30,6 %) количества поступающих обращений.

**Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Томской области в 2013 – 2014 г.г.**