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

**в Управлении Роскомнадзора по Томской области во II квартале 2016 года**

В Управление Роскомнадзора по Томской области во II квартале 2016 года поступило **105** обращений граждан и юридических лиц.

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

5.7 % обращений содержат вопросы административного характера

19.1 % обращений содержат вопросы ограничения доступа к сайтам и деятельности в области информационных технологий;

23.8 % обращений относятся к сфере связи

7.6 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

43.8 % обращений касаются вопросов защиты персональных данных.

**Показатели за 2 квартал 2016 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Поступило обращений, всего | 105 |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 105 |
| 2 | Тип доставки: |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 25 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 7 |
| 2.3 | Нарочным | 14 |
| 2.4 | Официальный сайт | 46 |
| 2.5 | СЭД | 5 |
| 2.6 | Факс | 2 |
| 2.7 | Электронная почта | 6 |
| 3 | Тематика поступивших обращений: |  |
| 3.1 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  | Обращения граждан по основной деятельности | | **105** |
| 3.2 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | – | Вопросы административного характера | | **6** |
| 3.3 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Возврат государственной пошлины | | 1 |
| 3.4 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | | 1 |
| 3.5 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Отзыв обращения, заявления, жалобы | | 3 |
| 3.6 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | | 1 |
| 3.7 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | – | Интернет и информационные технологии | | **20** |
| 3.8 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | | 15 |
| 3.9 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | | 3 |
| 3.10 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Требования о разблокировке сайтов | | 2 |
| 3.11 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | – | Персональные данные | | **46** |
| 3.12 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Досыл документов по запросу | | 1 |
| 3.13 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы защиты персональных данных | | 43 |
| 3.14 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | | 2 |
| 3.15 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | – | Связь | | **25** |
| 3.16 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | | 6 |
| 3.17 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | | 1 |
| 3.18 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы качества оказания услуг связи | | 12 |
| 3.19 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | — | Вопросы предоставления услуг связи | | *8* |
| 3.20 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | — | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | | *4* |
| 3.21 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | > | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | | *1* |
| 3.22 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | > | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | | *1* |
| 3.23 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | > | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | | *1* |
| 3.24 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | > | 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* |
| 3.25 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | 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) | | 1 |
| 3.26 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Другие вопросы в сфере связи | | 5 |
| 3.27 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | – | СМИ | | **8** |
| 3.28 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | | 3 |
| 3.29 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | | 5 |
| 4 | Переслано, всего | 27 |
| 5 | Количество исполненных обращений | 87 |
| 6 | Количество обращений на рассмотрении | 18 |
| 7 | Количество обращений с истекшим сроком исполнения | 0 |
| 8 | Повторно | 3 |

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 II квартал 2016 года  по сравнению с аналогичным периодом прошлого года имеет место незначительный рост (на 3,9 %) количества поступивших обращений.

**Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Томской области во II квартале 2015 г. и II квартале 2016 г.**