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

**в Управлении Роскомнадзор по Томской области в I квартале 2016 года**

В Управление Роскомнадзора по Томской области в I квартале 2016 года поступило **138** обращений граждан и юридических лиц.

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

8.7 % обращений содержат вопросы административного характера

3.6 % обращений содержат вопросы ограничения доступа к сайтам и деятельности в области информационных технологий;

25.4 % обращений относятся к сфере связи

6.5 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

55.8 % обращений касаются вопросов защиты персональных данных.

**Показатели за 1 квартал 2016 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Поступило обращений, всего | **138** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 138 |
| 2 | Тип доставки: |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 23 |
| 2.2 | Личный прием | 1 |
| 2.3 | Нарочным | 22 |
| 2.4 | Официальный сайт | 70 |
| 2.5 | СЭД | 11 |
| 2.6 | Факс | 1 |
| 2.7 | Электронная почта | 10 |
| 3 | Тематика поступивших обращений: |  |
| 3.1 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  | Обращения граждан по основной деятельности | | **138** |
| 3.2 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | – | Вопросы административного характера | | **12** |
| 3.3 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Возврат государственной пошлины | | 2 |
| 3.4 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | | 2 |
| 3.5 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы правового характера | | 1 |
| 3.6 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Отзыв обращения, заявления, жалобы | | 6 |
| 3.7 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | | 1 |
| 3.8 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | – | Интернет и информационные технологии | | **5** |
| 3.9 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | | 4 |
| 3.10 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | | 1 |
| 3.11 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | – | Персональные данные | | **77** |
| 3.12 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Обжалование в ТО ранее данных ответов | | 1 |
| 3.13 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы защиты персональных данных | | 73 |
| 3.14 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | | 3 |
| 3.15 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | – | Связь | | **35** |
| 3.16 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | | 3 |
| 3.17 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | | 1 |
| 3.18 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы эксплуатации оборудования связи | | 2 |
| 3.19 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | | 2 |
| 3.20 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы качества оказания услуг связи | | ***11*** |
| 3.21 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | — | Вопросы предоставления услуг связи | | *8* |
| 3.22 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | — | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | | *3* |
| 3.23 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | > | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | | *1* |
| 3.24 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | > | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | | *2* |
| 3.25 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Обжалование в ТО ранее данных ответов | | 1 |
| 3.26 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Другие вопросы в сфере связи | | 15 |
| 3.27 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | – | СМИ | | **9** |
| 3.28 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Обжалование в ТО ранее данных ответов | | 0 |
| 3.29 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | | 3 |
| 3.30 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | | 4 |
| 3.31 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | | 2 |
| 4 | Переслано, всего | 32 |
| 5 | Количество исполненных обращений | **92** |
| 6 | Количество обращений на рассмотрении | **46** |
| 7 | Количество обращений с истекшим сроком исполнения | 0 |
| 8 | Повторно | 4 |

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 2016 года  по сравнению с аналогичным периодом прошлого года имеет место рост на 86 % количества поступивших обращений.

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