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

**в Управлении Роскомнадзор по Томской области в 2015 году**

В Управление Роскомнадзора по Томской области в 2015 году поступило 411обращений граждан и юридических лиц.

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

5,6 % обращений содержат вопросы административного характера

13,2 % обращений содержат вопросы ограничения доступа к сайтам и деятельности в области информационных технологий;

22,6 % обращений относятся к сфере связи;

6,5 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

52,1 % обращений касаются вопросов защиты персональных данных.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Поступило обращений, всего | **411** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 411 |
| 2 | Тип доставки: |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 93 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 1 |
| 2.3 | Личный прием | 1 |
| 2.4 | Нарочным | 47 |
| 2.5 | Официальный сайт | 228 |
| 2.6 | Простое письмо | 4 |
| 2.7 | СЭД | 12 |
| 2.8 | Факс | 6 |
| 2.9 | Электронная почта | 19 |
| 3 | Тематика поступивших обращений: |  |
| 3.1 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  |  | Обращения граждан по основной деятельности | | **411** |
| 3.2 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | – | Вопросы административного характера | | **23** |
| 3.3 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Возврат государственной пошлины | | 2 |
| 3.4 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | | 14 |
| 3.5 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы правового характера | | 1 |
| 3.6 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Досыл документов по запросу | | 2 |
| 3.7 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Отзыв обращения, заявления, жалобы | | 2 |
| 3.8 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | | 2 |
| 3.9 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | – | Информационные технологии | | **29** |
| 3.10 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | | 29 |
| 3.11 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | – | Ограничение доступа к сайтам | | **25** |
| 3.12 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | | 2 |
| 3.13 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | | 20 |
| 3.14 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Требования о разблокировке сайтов | | 3 |
| 3.15 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | – | Персональные данные | | **214** |
| 3.16 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы защиты персональных данных | | 205 |
| 3.17 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | | 9 |
| 3.18 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | – | Связь | | **93** |
| 3.19 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | | 15 |
| 3.20 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | | 10 |
| 3.21 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы эксплуатации оборудования связи | | 1 |
| 3.22 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | | 3 |
| 3.23 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы качества оказания услуг связи | | 21 |
| 3.24 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | — | Вопросы предоставления услуг связи | | *10* |
| 3.25 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | — | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | | *11* |
| 3.26 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | > | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | | *4* |
| 3.27 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | > | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | | *3* |
| 3.28 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | > | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | | *4* |
| 3.29 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | 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 |
| 3.30 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Другие вопросы в сфере связи | | 42 |
| 3.31 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | – | СМИ | | **27** |
| 3.32 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | | 3 |
| 3.33 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | | 16 |
| 3.34 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | | 2 |
| 3.35 | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | • | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | | 6 |
| 4 | Переслано, всего | **109** |
| 5 | Количество исполненных обращений | **399** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 48 |
| 5.2 | Разъяснено | 280 |
| 5.3 | Переслано по принадлежности | 48 |
| 5.4 | Направлено в ТО | 7 |
| 5.5 | Направлено в ЦА | 3 |
| 5.6 | Обращение отозвано гражданином | 13 |
| 6 | Количество обращений на рассмотрении | 12 |
| 7 | Количество обращений с истекшим сроком исполнения | 0 |
| 8 | Повторно | 11 |

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;
* вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в сфере СМИ.

Количественный анализ поступивших в Управление обращений граждан показал, что в 2015 году  по сравнению с аналогичным периодом прошлого года имеет место рост на 22 % количества поступивших обращений.

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