В Управление Роскомнадзора по Томской области в 2012 году поступило **181** обращения граждан, из них:

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематика** | **2012 год** |
| о нарушении прав и законных интересов в сфере связи | 90 |
| о нарушении соответствия обработки персональных данных требованиям законодательства Российской Федерации | 58 |
| о нарушении прав и законных интересов в сфере массовых коммуникаций | 31 |
| иные | 2 |

Количественный анализ поступивших в Управление обращений граждан показал, что в 2012 году  по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, имеет место тенденция значительного роста (на 144,59 %) поступающих обращений, так за 2011 год поступило **74** обращения.

Одной из причин, послужившей значительному росту количества поступивших обращений граждан, является информированность общества о средствах и каналах направления заявлений в органы государственной исполнительной власти: посредствам официальных сайтов государственных органов, портала государственных услуг. Так, по соответствующим каналам в 2012 году поступило 85 обращений граждан – 47 %.

*В целом социальный статус обратившихся граждан достаточно многообразен.*

*Анализ характера письменных обращений показывает, что наиболее актуальными вопросами для жителей Томской области являются вопросы в области соблюдения «Правил оказания услуг почтовой связи» ФГУП «Почта России», вопросы о выявлении источников радиопомех, а так же о передаче персональных данных третьим лицам.*

В 2012 году судебных исков по жалобам о нарушении прав граждан при рассмотрении их обращений ***не было***.

Предложения:

1. *На сайте Управления создать отдельный раздел «Вопрос – Ответ», в котором размещать наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них.*
2. *Рассмотреть техническую возможность отслеживания заявителями этапов рассмотрения их обращений, в том числе и обращений, поступивших по средствам почтовой связи, либо в ходе приема.*
3. *Разработать анкеты с целью изучения общественного мнения, проводить электронные опросы, что позволит определять социально-значимые проблемы и позволит выявить наиболее актуальные темы для обеспечения информационной открытости деятельности Управления.*
4. *Организовать работу выездной общественной приемной, особенно в труднодоступные населенные пункты области. Это поможет «стать ближе» к жителям Томской области и даст возможность специалистам более детально вникать в суть проблем, так как граждане не всегда могут письменно изложить все нюансы обозначаемых ситуаций.*

**В сфере массовых коммуникаций**

Всего за 2012 год в Управление поступило **33** обращения, из них: **31** – от граждан, **2** – от юридических лиц.

В IV квартале 2012 года поступило **13** обращений от граждан. Из них: **4** в сфере телевизионного вещания и радиовещания, **5** по вопросам деятельности сетевых изданий, **4** в сфере печатных СМИ.

Все обращения рассмотрены в установленный законом срок, во всех случаях заявителям даны письменные разъяснения действующего законодательства.

**В сфере защиты прав субъектов персональных данных**

В 2012 году поступило **74** обращение граждан и юридических лиц, в том числе:

- граждан – **58;**

- юридические лица – **16:**

- ЖКХ -3;

- учреждение культуры – 1;

- учреждения здравоохранения – 4;

- учреждения образования - 1

- муниципальные учреждения – 2;

- органы прокуратуры (на основании публикации в СМИ) - 1;

- коммерческие организации – 2;

- некоммерческие организации – 1;

- УФСБ России по Томской области -1.

поступивших:

- из центрального аппарата Роскомнадзора **– 2;**

- непосредственно в Управление – **72.**

1. Содержание и тематика обращений:

- разъяснение законодательства РФ в области персональных данных – **18;**

- содержание и доводы о нарушении прав и законных интересов самих граждан или информация о нарушениях прав третьих лиц – **56**.

1. Итоги рассмотрения поступивших обращений:

- информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения – **23;**

- дано разъяснение положений законодательства РФ в области персональных данных – **18;**

- проведено проверок (внеплановых документарных проверок) – **5;**

- по итогам проверок выдано предписаний об устранении нарушений закона – **5 (**требования предписаний исполнены);

- составлено протоколов об административном правонарушении, (результаты рассмотрения судом материалов об административных правонарушениях) – **не составлялись;**

- направлено требование оператору об уточнении, блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных (из них операторами добровольно устранены выявленные нарушения законодательства РФ в области персональных данных) – **9/9;**

- направлено материалов в органы прокуратуры (результаты рассмотрения органами прокуратуры направленных материалов) – **15:**

-представление -1;

- отказ в привлечении к ответственности в связи с истечением срока давности – 3,

- отказ в привлечении к ответственности в связи с отсутствием оснований – 7;

- не поступило информации -2;

- на рассмотрении – 2

- направлено материалов в правоохранительные органы (результаты рассмотрения в правоохранительными органами направленных материалов) – **не направлялись;**

- подготовлено и направлено в суд исковых заявлений в защиту прав субъектов персональных данных, в том числе и в интересах неопределенного круга лиц – **не направлялись**.

- обращения рассматриваются - 4

Основной темой обращений граждан являлось предоставление операторами персональных данных (кредитными учреждениями и управляющими компаниями) персональных данных третьим лицам (организациям, занимающимся досудебным урегулированием образовавшихся задолженностей по платежам за полученные кредиты и оказанные коммунальные услуги, а также единым расчетно-консультативным центрам в сфере ЖКХ, осуществляющим начисления за потребленные коммунальные услуги) без согласия субъектов персональных данных.

**В сфере связи**

Всего за 2012 год в Управление поступило **90** обращений от граждан в сфере связи, в 2011 году - **40**.

Сравнительный анализ поступивших за текущий период обращений граждан, что наиболее часто поднимаемые в заявлениях вопросы касаются качества и оплаты оказываемых услуг электросвязи и почтовой связи, а так же вопросы о выявлении источников радиопомех.

***Рис. 12***

В установленные сроки направлены ответы заявителям по **92** обращениям, по **3** обращениям поступили отказы от заявителей, **5** обращений, на отчетную дату, находятся в работе.

Всего в 2012 году на основании полученных обращений граждан инициировано проведение **4** внеплановых проверок.