В Управление Роскомнадзора по Томской области в IV квартале 2013 года поступило **75** обращений граждан и юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | Поступило обращений, всего | **75** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 75 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 23 |
| 2.2 | Нарочным | 10 |
| 2.3 | Официальный сайт | 34 |
| 2.4 | СЭД | 5 |
| 2.5 | Факс | 2 |
| 2.6 | Электронная почта | 1 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 75 |
| 3.2 | - Вопросы административного характера | 1 |
| 3.3 | -Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 1 |
| 3.4 | - Информационные технологии | 7 |
| 3.5 | - Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 6 |
| 3.6 | -Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| 3.7 | - Ограничение доступа к сайтам | 1 |
| 3.8 | -Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| 3.9 | - Персональные данные | 22 |
| 3.10 | -Вопросы защиты персональных данных | 19 |
| 3.11 | -Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 |
| 3.12 | - Связь | 35 |
| 3.13 | -Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 15 |
| 3.14 | -Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 |
| 3.15 | -Вопросы эксплуатации оборудования связи | 3 |
| 3.16 | -Вопросы качества оказания услуг связи | 5 |
| 3.17 | - Вопросы предоставления услуг связи | 2 |
| 3.18 | - Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 3 |
| 3.19 | -Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.20 | - Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 1 |
| 3.21 | -Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.) | 1 |
| 3.22 | - Другие вопросы в сфере связи | 11 |
| 3.23 | - СМИ | 9 |
| 3.24 | -Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 8 |
| 3.25 | -Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 1 |
| **4** | **Переслано, всего** | **24** |
|  | **переслано от:** |  |
| 4.1 | Государственная инспекция труда в Томской области | 1 |
| 4.2 | Прокуратура ЗАТО г. Северск | 3 |
| 4.3 | Прокуратура Кировского района г. Томска | 4 |
| 4.4 | Прокуратура Советского района г.Томска | 1 |
| 4.5 | Прокуратура Томской области | 9 |
| 4.6 | Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу | 1 |
| 4.7 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Томской области | 1 |
| 4.8 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 4 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **59** |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **16** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |

Количественный анализ поступивших в Управление обращений граждан показал, что за IV квартал 2013 года  по сравнению с аналогичным периодом прошлого года имеет место тенденция роста (на 22,95 %) количества поступающих обращений.

Распределение обращений по тематике остается неизменным, большее количество жалоб связано вопросами организации предоставления услуг в сфере связи и защиты персональных данных, а также с доставкой и розыском почтовых отправлений.

Нарушения сроков рассмотрения обращений не допускалось.