**Обзор обращений граждан и юридических лиц,**

**поступивших в Управление Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций**

**по Томской области в IV квартале 2014 года**

В Управление Роскомнадзора по Томской области в IV квартале 2014 года поступило **95** обращений граждан и юридических лиц.

При этом 51 обращение от общего количества поступило в Роскомнадзор в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг, официальный Интернет – портал Роскомнадзора и электронную почту.

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

 30,2 % обращений относятся к сфере связи и информационных технологий;

 7 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

 56,8 % обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

6 % обращений касаются вопросов административного характера и правовых вопросов.

Количественные и качественные характеристики обращений, поступивших в IV квартале 2014 года, и состояние их рассмотрения отражены в таблице:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **95** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 95 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 29 |
| 2.2 | Курьер | 1 |
| 2.3 | Нарочным | 11 |
| 2.4 | Официальный сайт | 42 |
| 2.5 | Простое письмо | 2 |
| 2.6 | СЭД | 3 |
| 2.7 | Факс | 1 |
| 2.8 | Электронная почта | 6 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 |  **Обращения граждан по основной деятельности** | **95** |
| 3.2 |  **Вопросы административного характера** | **6** |
| 3.3 |  -Вопросы, не относящие к деятельности Роскомнадзора | 5 |
| 3.4 |  -Вопросы правового характера | 1 |
| 3.5 |  **Информационные технологии** | **5** |
| 3.6 |  -Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 5 |
| 3.7 | **Ограничение доступа к сайтам** | **2** |
| 3.8 |  -Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 2 |
| 3.9 | **Персональные данные** | **54** |
| 3.10 |  -Вопросы защиты персональных данных | 51 |
| 3.11 |  -Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| 3.12 |  -Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 |
| 3.13 | **Связь** | **21** |
| 3.14 |  -Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 6 |
| 3.15 |  -Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 |
| 3.16 |  -Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 |
| 3.17 |  -Вопросы качества оказания услуг связи | 3 |
| 3.18 |  - Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 3 |
| 3.19 |  -Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 3 |
| 3.20 |  -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) | 2 |
| 3.21 |  -Другие вопросы в сфере связи | 5 |
| 3.22 | **СМИ** | **7** |
| 3.23 |  -Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| 3.24 |  -Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 4 |
| 3.25 |  -Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| **4** | **Количество исполненных обращений** | **80** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Поддержан | 4 |
| 4.2 | Разъяснено | 62 |
| 4.3 | Переслано по принадлежности | 8 |
| 4.4 | Обращение отозвано гражданином | 4 |
| 4.5 | Принято к сведению | 2 |
| **5** | **Количество обращений на рассмотрении** | **15** |
| **6** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |

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;
* о защите чести и достоинства, опровержении недостоверной информации, распространенной в СМИ; о применении мер ответственности к сайтам в сети Интернет; о достоверности тиража СМИ;
* в связи с вступившими изменениями в федеральный закон «О связи» поступали обращения по вопросам предоставления контент – услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредставление контент – услуг, а также по вопросам перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи.

Количественный анализ поступивших в Управление обращений граждан показал, что в IV квартале 2014 года  по сравнению с аналогичным периодом прошлого года имеет место тенденция роста (на 27 %) количества поступающих обращений.

**Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Томской области в IV кварталах 2013 и 2014 г.г.**