**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Роскомнадзоре**

**во II квартале 2014 года**

Во 2-м квартале 2014 года в Управление Роскомнадзора по Тульской области от граждан поступило 114 обращений.

По типу доставки обращения поступали:

* через официальный портал Роскомнадзора – 47%
* по электронной почте - 5%;
* почта – 30%;
* устное обращение – 4%;
* по системе электронного документооборота – 6%;
* при личном посещении – 8%.

В отчётном периоде 40 обращений было переслано из администрации Тульской области, администрации г.Тулы, правительства Тульской области, органов исполнительной власти и органов прокуратуры.

При сравнительном анализе поступившие обращения разделились по сферам деятельности в следующем соотношении.

* в сфере связи - 52%;
* в сфере массовых коммуникаций -16%;
* в сфере защиты персональных данных - 32%.

2-й кв. 2014

2-й кв. 2013

Анализ показывает увеличение доли обращений в сфере защиты персональных данных от всех поступивших обращений в отчётном периоде на 25% по сравнению с аналогичным периодом 2013г. В основном жалобы поступали на нарушение установленного законом порядка сбора, хранения, использования или распространения информации персональных данных (опубликование персональных данных в интернете, действия сотрудников банков, коллекторских агентств). При наличии нарушений результаты направлялись в органы Прокуратуры для принятия мер реагирования.

В сфере связи количество обращений снизилось в основном за счет снижения количества жалоб на доставку почтовых отправлений (-47%). В основном жалобы поступали на:

* качество оказания услуг связи (несоответствие скорости мобильного интернета заявленной);
* предоставление услуг связи;
* вопросы перенесения абонентских номеров в сетях подвижной радиотелефонной связи.

В сфере массовых коммуникаций доля обращений выросла на 9%. Значительно выросло количество обращений на содержание материалов, публикуемых в СМИ, в том числе в телевизионных программах.

Количество исполненных обращений во 2-м кв.– 92.

12 обращений были перенаправлены по принадлежности:

в МВД России (в отношении противоправных действий в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть Интернет, мошеннических действий, связанных с незаконным использованием сетей связи, распространения порнографии и информации экстремистского содержания на Интернет-сайтах);

в Федеральную антимонопольную службу России (в отношении рекламы в СМИ);

другие федеральные органы исполнительной власти.

Все обращения были рассмотрены в установленный законом срок. Нарушений сроков исполнения обращений не было. Заявителям даны аргументированные ответы и разъяснения.

Обращения по вопросам коррупции и оказания государственных услуг во 2-м квартале 2014 г. не поступали.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Статистические данные**  **о работе с обращениями граждан во 2-м квартале 2014г.** | | |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **114** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 114 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 35 |
| 2.2 | Личный прием | 2 |
| 2.3 | Нарочным | 7 |
| 2.4 | Официальный сайт | 54 |
| 2.5 | СЭД | 7 |
| 2.6 | Устное обращение | 3 |
| 2.7 | Факс | 1 |
| 2.8 | Электронная почта | 5 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 114 |
| 3.2 | - Ограничение доступа к сайтам | 1 |
| 3.3 | \* Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 |
| 3.4 | - Персональные данные | 36 |
| 3.5 | \* Вопросы защиты персональных данных | 34 |
| 3.6 | \* Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 |
| 3.7 | - Связь | 59 |
| 3.8 | \* Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 12 |
| 3.9 | \* Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 |
| 3.10 | \* Вопросы эксплуатации оборудования связи | 4 |
| 3.11 | \* Вопросы качества оказания услуг связи | 15 |
| 3.12 | -- Вопросы предоставления услуг связи | 5 |
| 3.13 | -- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 10 |
| 3.14 | > Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.15 | > Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 2 |
| 3.16 | > Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 1 |
| 3.17 | > Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты) | 1 |
| 3.18 | > 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.) | 5 |
| 3.19 | \* 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 |
| 3.20 | \* Другие вопросы в сфере связи | 23 |
| 3.21 | - СМИ | 18 |
| 3.22 | \* Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 10 |
| 3.23 | \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 8 |
| **4** | **Переслано, всего** | **40** |
|  | **переслано от:** |  |
| 4.1 | Администрация Тульской области | 2 |
| 4.2 | Администрация г.Тулы | 3 |
| 4.3 | Администрация города Тулы | 2 |
| 4.4 | Комитет Тульской области по печати и телерадиовещанию | 1 |
| 4.5 | Правительство Тульской области | 1 |
| 4.6 | Приокское управление федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору | 1 |
| 4.7 | Прокуратура Тульской области | 7 |
| 4.8 | УФСБ по Тульской области | 1 |
| 4.9 | Уполномоченный по правам ребёнка в Тульской области | 1 |
| 4.10 | Управление Роспотребнадзора по Тульской области | 14 |
| 4.11 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 7 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **92** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 9 |
| 5.2 | Не поддержан | 8 |
| 5.3 | Разъяснено | 63 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 12 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **22** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |