**Деятельность по рассмотрению обращений граждан (субъектов персональных данных) и юридических лиц, итоги судебно-претензионной работы**

|  |
| --- |
| Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Тульской области (за период с 01.01.2018 по 30.06.2018) |
| из них: | Поступило обращений, всего | Количество |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **688** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 688 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 7 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 57 |
| 2.3 | Личный прием | 1 |
| 2.4 | Нарочным | 11 |
| 2.5 | Официальный сайт | 559 |
| 2.6 | Прием | 2 |
| 2.7 | СЭД | 29 |
| 2.8 | Устное обращение | 3 |
| 2.9 | Фельдсвязь | 1 |
| 2.10 | Электронная почта | 18 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 688 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 284 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 283 |
| 3.4 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| 3.5 | Интернет и информационные технологии | 168 |
| 3.6 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 93 |
| 3.7 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 |
| 3.8 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| 3.9 | Требования о разблокировке сайтов | 73 |
| 3.10 | Персональные данные | 94 |
| 3.11 | Досыл документов по запросу | 6 |
| 3.12 | Вопросы защиты персональных данных | 83 |
| 3.13 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 2 |
| 3.14 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 |
| 3.15 | Связь | 140 |
| 3.16 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 28 |
| 3.17 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 18 |
| 3.18 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| 3.19 | Вопросы качества оказания услуг связи | 41 |
| 3.20 | Вопросы предоставления услуг связи | 1 |
| 3.21 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 40 |
| 3.22 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
| 3.23 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 18 |
| 3.24 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 10 |
| 3.25 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 3 |
| 3.26 | 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) | 2 |
| 3.27 | 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.) | 6 |
| 3.28 | 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 |
| 3.29 | Другие вопросы в сфере связи | 50 |
| 3.30 | СМИ | 2 |
| 3.31 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| **4** | **Переслано, всего** | **81** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Государственная инспекция труда в Тульской области | 2 |
| 4.2 | Правительство Тульской области | 1 |
| 4.3 | Прокуратура Заокского района Тульской области | 1 |
| 4.4 | Прокуратура Тульской области | 23 |
| 4.5 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Тульской области в городе Новомосковске, городе Донском, Богородицком, Веневском, Кимовском и Узловском районах | 1 |
| 4.6 | УПРАВЛЕНИЕ ФАС по Тульской области | 2 |
| 4.7 | УФСБ по Тульской области | 2 |
| 4.8 | Управление Роскомнадзора по Кабардино-Балкарской Республике | 2 |
| 4.9 | Управление Роскомнадзора по Калужской области  | 1 |
| 4.10 | Управление Роскомнадзора по Республике Ингушетия  | 1 |
| 4.11 | Управление Роскомнадзора по Самарской области  | 1 |
| 4.12 | Управление Роскомнадзора по Северо-Кавказскому федеральному округу | 1 |
| 4.13 | Управление Роскомнадзора по Ульяновской области  | 1 |
| 4.14 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 2 |
| 4.15 | Управление Роспотребнадзора по Тульской области | 15 |
| 4.16 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Тульской области | 1 |
| 4.17 | Федеральная антимонопольная служба по Тульской области | 4 |
| 4.18 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 20 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **670** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 16 |
| 5.2 | Не поддержан | 13 |
| 5.3 | Разъяснено | 356 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 280 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 1 |
| 5.6 | Обращение отозвано гражданином | 1 |
| 5.7 | Принято к сведению | 2 |
| 5.8 | Переписка прекращена | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **18** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **3** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |