**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Тульской области**

**в 2013 году**

В 2013 году в Управление Роскомнадзора по Тульской области от граждан поступило 331 обращений.

Обращения от граждан поступали на нарушения в области:

- электросвязи (ЭС) - 145,

- телерадиовещания (ТРВ) - 8;

- почтовой связи (ПС) – 102;

- средств массовой информации (СМИ) – 32;

- защиты прав субъектов персональных данных (ПД) - 44.

Обращения поступали:

- 39 почтовой связью;

- 39 электронной почтой;

- 236 электронной почтой с сайта Роскомнадзора;

- 1 электронной почтой с ПГУ;

- 16 при посещении.

Самые распространенные причины обращений:

- в области электросвязи: вопрос неправомерности действий со стороны операторов сотовой связи в виде навязывания дополнительных услуг и списания с баланса денежных средств за пользование этой услугой; неудовлетворительное качество предоставления услуг местной телефонной связи и услуг доступа к информационным ресурсам;

- в области телерадиовещания: о помехах телерадиоприёму;

- в области почтовой связи: нарушение контрольных сроков доставки письменной корреспонденции; нарушение правил оказания услуг почтовой связи;

- в области СМИ: о нарушении порядка объявления выходных данных в выпуске средства массовой информации; вопросы наличия в СМИ экстремистских материалов и информации, пропагандирующей педофилию.

- в области защиты прав субъектов персональных данных: нарушение установленного законом права субъекта персональных данных на получение информации, касающейся обработки его персональных данных; нарушение установленного законом порядка сбора, хранения, использования или распространения информации о гражданах (персональных данных) в части передачи персональных данных третьим лицам без уведомления и получения согласия субъекта персональных данных.

Сравнительный анализ поступивших в Роскомнадзор обращений граждан показывает следующее, что:

77% – обращений относятся к работе в сфере связи;

10% – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

13% – обращений касаются защиты персональных данных и информационных технологий.

Сравнительный анализ поступивших в Роскомнадзор обращений граждан показывает следующее, что:

Большая часть обращений поступила на имя руководителя и заместителей руководителя.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре вынесены решения:

- приняты меры – 31;

- даны разъяснения – 259;

- решено положительно - 27;

- переадресовано - 14;

- отказано – 0.

Обращения также перенаправляются 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.

**Статистические данные**

**к отчету Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций о работе с обращениями граждан в 2013** **году**

**(Управления Роскомнадзора по Тульской области)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **331** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 49 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 1 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 236 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 3 |
| 2.5. | нарочным | 11 |
| 2.6. | почтовое отправление | 25 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений, в том числе ТУ** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 44 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 22 |
| 3.3. | вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 234 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 32 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 14 |
|  |  |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителем руководителя | 6 |
|  |  |  |
| 6. | **Провeдено заседаний/совещаний по вопросам работы с обращениями граждан** | **41** |
|  |  |  |
| **7.** | **Поступило судебных исков от граждан, всего** |  |
|  | в том числе: |  |
| 7.1. | количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан | 0 |