В 3-м квартале 2014 года в Управление Роскомнадзора по Тульской области от граждан поступило 110 обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений возросло на 25%.

Тип доставки обращений в 3-м квартале 2014

**Сравнительный анализ поступивших обращений по сферам деятельности.**

3-й квартал 2014

3-й квартал 2013

Анализ показывает следующее.

В сфере защиты персональных данных

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, сотрудников коллекторских агентств). При наличии нарушений результаты направлялись в органы Прокуратуры для принятия мер реагирования. Также направлялись обращения в УМВД по Тульской области для проверки фактов, изложенных в обращениях

В сфере связи в основном жалобы поступали на:

1. качество оказания услуг связи (несоответствие скорости мобильного интернета заявленной в договоре на оказание услуг связи);
2. предоставление услуг связи;
3. вопросы перенесения абонентских номеров в сетях подвижной радиотелефонной связи.

В сфере массовых коммуникаций в основном жалобы поступали на содержание материалов, публикуемых в СМИ, в том числе в телевизионных программах.

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

Обращений граждан и организаций по фактам проявления коррупции и обращений граждан по вопросам действия (бездействия) Управления не поступало.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Статистические данные****о работе с обращениями граждан во 3-м квартале 2014г.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **110** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 110 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 4 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 21 |
| 2.3 | Нарочным | 5 |
| 2.4 | Официальный сайт | 61 |
| 2.5 | СЭД | 12 |
| 2.6 | Устное обращение | 2 |
| 2.7 | Электронная почта | 5 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 |  Обращения граждан по основной деятельности | 110 |
| 3.2 |  - Вопросы административного характера | 10 |
| 3.3 |  \* Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 10 |
| 3.4 |  - Информационные технологии | 1 |
| 3.5 |  \* Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 1 |
| 3.6 |  - Ограничение доступа к сайтам | 2 |
| 3.7 |  \* Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 |
| 3.8 |  \* Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 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 | 63 |
| 3.13 |  \* Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 7 |
| 3.14 |  \* Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 4 |
| 3.15 |  \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |
| 3.16 |  \* Вопросы качества оказания услуг связи | 26 |
| 3.17 |  -- Вопросы предоставления услуг связи | 14 |
| 3.18 |  -- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 12 |
| 3.19 |  > Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.20 |  > Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 2 |
| 3.21 |  > Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 3 |
| 3.22 |  > 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 |
| 3.23 |  \* Другие вопросы в сфере связи | 22 |
| 3.24 |  - СМИ | 12 |
| 3.25 |  \* Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| 3.26 |  \* Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 7 |
| 3.27 |  \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |
| **4** | **Переслано, всего** | **34** |
|  | **переслано от:** |  |
| 4.1 | Администрация г.Тулы | 3 |
| 4.2 | Депутат Тульсой областной Думы Павленко Б.С. | 1 |
| 4.3 | ОМВД России по Ленинскому району Тульской области | 1 |
| 4.4 | Правительство Тульской области | 1 |
| 4.5 | Прокуратура Тульской области | 2 |
| 4.6 | Прокуратура г.Тулы | 3 |
| 4.7 | УФСБ по Тульской области | 3 |
| 4.8 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.9 | Управление Роспотребнадзора по Тульской области | 9 |
| 4.10 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 10 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **88** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 5 |
| 5.2 | Не поддержан | 10 |
| 5.3 | Разъяснено | 53 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 20 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **22** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |

 |