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** | |