**Сведения об осуществлении приема граждан и обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок**

В 2014 году в Управление Роскомнадзора по Тульской области от граждан поступило 435 обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений возросло на 41%.

Тип доставки обращений в 2014

Тип доставки обращений в 2013

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

2014 год

2013 год

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 в 2014г.**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | |  |  | **2013** | **2014** | | **1** | **Поступило обращений, всего** | **331** | **435** | |  | из них: |  |  | | 1.1 | обращения по основной деятельности | 310 | 435 | | **2** | **Тип доставки:** |  |  | | 2.1 | Заказное письмо | 27 | 8 | | 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 44 | 107 | | 2.3 | Личный прием | 1 | 3 | | 2.4 | Нарочным | 2 | 20 | | 2.5 | Официальный сайт | 198 | 238 | | 2.6 | Прием | 1 | 1 | | 2.7 | СЭД | 24 | 24 | | 2.8 | Устное обращение | 3 | 9 | | 2.9 | Факс | 4 | 3 | | 2.11 | Электронная почта | 26 | 22 | | **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |  | | 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 310 | 435 | | 3.2 | - Вопросы административного характера | 6 | 13 | | 3.3 | \* Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 3 | 13 | | 3.4 | - Информационные технологии | 4 | 1 | | 3.5 | \* Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 4 | 1 | | 3.6 | - Ограничение доступа к сайтам | 2 | 11 | | 3.7 | \* Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 | 5 | | 3.8 | \* Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 | 3 | | 3.9 | \* Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 0 | 3 | | 3.10 | - Персональные данные | 44 | 105 | | 3.11 | \* Вопросы защиты персональных данных | 39 | 100 | | 3.12 | \* Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 5 | 5 | | 3.13 | - Связь | 227 | 262 | | 3.14 | \* Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 80 | 44 | | 3.15 | \* Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 10 | 11 | | 3.16 | \* Вопросы эксплуатации оборудования связи | 15 | 6 | | 3.17 | \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 | 6 | | 3.18 | \* Вопросы качества оказания услуг связи | 90 | 84 | | 3.19 | -- Вопросы предоставления услуг связи | 19 | 33 | | 3.20 | -- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 13 | 51 | | 3.21 | > Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 2 | 5 | | 3.22 | > Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 | 14 | | 3.23 | > Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 5 | 6 | | 3.24 | > 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 | 2 | | 3.25 | > 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.) | 4 | 24 | | 3.26 | \* 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) | 0 | 4 | | 3.27 | \* Другие вопросы в сфере связи | 28 | 107 | | 3.28 | - СМИ | 28 | 43 | | 3.29 | \* Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 | 1 | | 3.30 | \* Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 23 | 27 | | 3.31 | \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 | 15 | | **4** | **Переслано, всего** | **72** | **127** | |  | **переслано от:** |  |  | | 4.1 | Администрация Тульской области | 8 | 2 | | 4.2 | Администрация города Тулы | 1 | 4 | | 4.3 | Депутаты Тульской областной Думы | 1 | 1 | | 4.4 | Органы прокуратуры | 2 | 21 | | 4.5 | Комитет Тульской области по инновациям и информатизации | 0 | 1 | | 4.6 | Комитет Тульской области по печати и телерадиовещанию | 1 | 1 | | 4.7 | ОМВД России по Тульской области | 0 | 1 | | 4.8 | Правительство Тульской области | 3 | 5 | | 4.9 | Приокское управление федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору | 1 | 1 | | 4.11 | УФСБ по Тульской области | 1 | 4 | | 4.18 | Уполномоченный по правам ребёнка в Тульской области | 2 | 2 | | 4.19 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 8 | 22 | | 4.20 | Управление Роспотребнадзора по Тульской области | 23 | 63 | | 4.21 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 21 | 1 | | **5** | **Количество исполненных обращений** | **331** | **424** | |  | из них: |  |  | | 5.1 | Поддержан | 63 | 24 | | 5.2 | Не поддержан | 2 | 52 | | 5.3 | Разъяснено | 255 | 292 | | 5.4 | Переслано по принадлежности | 10 | 55 | | 5.5 | Направлено в ЦА | 1 | 1 | | **6** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** | **0** | |