**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** |

 |