**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 2017 год**

Проведение приема граждан и обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов осуществляется в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

Все поступающие в Управление Роскомнадзора по Кировской области обращения граждан регистрировались.

Прием граждан руководством Управления Роскомнадзора по Кировской области осуществляется еженедельно по пятницам с 14:00 до 16:45 по адресу: 610001, г. Киров, ул. Комсомольская, д. 43.

В течение 4 квартала 2017 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 331 обращение от граждан и 2 обращения от юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

В течение 2017 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 671 обращение от граждан и юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

Сведения по тематике поступивших обращений за 2017 год

| **№ п/п** | **Тематика поступивших обращений:** | **1 квартал**  **2017 года** | **2 квартал**  **2017 года** | **3**  **квартал**  **2017 года** | **4**  **квартал**  **2017 года** | **Итого**  **за 2017 год** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Обращения граждан по основной деятельности | 114 | 121 | 114 | 322 | 671 |
| 2 | **Вопросы административного характера** | 15 | 11 | 7 | 117 | 150 |
| 2.1 | Благодарности | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 2.2 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 15 | 10 | 6 | 116 | 147 |
| 2.3 | Вопросы правового характера | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 2.4 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 3 | **Интернет и информационные технологии** | 12 | 11 | 3 | 31 | 57 |
| 3.1 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 7 | 8 | 2 | 28 | 45 |
| 3.2 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 3.3 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 4 | 1 | 1 | 3 | 9 |
| 3.11 | Требования о разблокировке сайтов | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 4 | **Персональные данные** | 49 | 50 | 60 | 139 | 298 |
| 4.1 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 4.2 | Вопросы защиты персональных данных | 46 | 44 | 50 | 125 | 265 |
| 4.3 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 4.4 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 | 6 | 8 | 14 | 31 |
| 5 | **Связь** | 31 | 38 | 31 | 31 | 131 |
| 5.1 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 14 | 11 | 3 | 16 | 44 |
| 5.2 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 |
| 5.3 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 5.4 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 5.5 | Вопросы качества оказания услуг связи | 8 | 15 | 10 | 7 | 40 |
| 5.6 | Вопросы предоставления услуг связи | 6 | 10 | 3 | 5 | 24 |
| 5.7 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 2 | 5 | 7 | 2 | 16 |
| 5.7.1 | *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 0 | 2 | 3 | 0 | 5 |
| 5.7.2 | *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 |
| 5.7.3 | *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 5.7.4 | *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 | 0 | 2 | 1 | 4 |
| 5.7.5 | *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.)* | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 |
| 5.7.6 | *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 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 5.8 | Досыл документов по запросу | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 5.9 | Другие вопросы в сфере связи | 6 | 7 | 14 | 3 | 30 |
| 6 | **СМИ** | 7 | 11 | 13 | 4 | 35 |
| 6.1 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 | 7 | 9 | 2 | 19 |
| 6.2 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 4 | 3 | 4 | 2 | 13 |
| 6.3 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 |

Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других за отчетный период, в сравнении с предыдущим, представлено в таблице:

| **Показатель** | **2016 год** | | | | | **2017 год** | | | | | **Отклонение показателей,**  **%** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1 кв.** | **2 кв.** | **3 кв.** | **4 кв.** | **12 мес.** | **1 кв.** | **2 кв.** | **3 кв.** | **4 кв.** | **12 мес.** |
| 1. Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период | 120 | 100 | 95 | 91 | 406 | 114 | 121 | 114 | 322 | 671 | 39,5 |
| Из них:  Обращения по основной деятельности | 120 | 100 | 95 | 91 | 406 | 114 | 121 | 114 | 322 | 671 | 39,5 |
| **Тематика поступивших обращений:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Вопросы административного характера | 15 | 11 | 5 | 6 | 37 | 15 | 11 | 8 | 117 | 151 | 75,5 |
| Информационные технологии и ограничение доступа к сайтам | 4 | 6 | 7 | 12 | 29 | 12 | 11 | 2 | 31 | 57 | 48,2 |
| Персональные данные | 75 | 59 | 53 | 42 | 229 | 49 | 50 | 60 | 139 | 298 | 23,2 |
| Связь | 20 | 19 | 24 | 25 | 88 | 31 | 38 | 31 | 31 | 131 | 32,8 |
| СМИ | 6 | 5 | 6 | 6 | 23 | 7 | 11 | 13 | 4 | 35 | 34,3 |

В сфере связи основной причиной обращения граждан в Управление является неудовлетворительное рассмотрение их претензий операторами связи.

В сфере персональных данных в большинстве случаев граждане обращались по вопросам нарушения требований Федерального закона "О персональных данных" организациями ЖКХ и негосударственными пенсионными фондами. Также в 2017 году возросло количество обращений граждан по вопросам нарушения требований Федерального закона "О персональных данных" интернет-сайтами, в то же время по сравнению с 2016 годом значительно снизилось количество обращений граждан на действия банков, кредитных организаций и коллекторских агентств.

Государственные инспекторы при проведении проверок операторов связи принимают все возможные меры (проведение разъяснительной работы; выдача предписаний; выявление, предупреждение и пресечение административных правонарушений, отнесенных законодательством Российской Федерации к компетенции Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций) по решению проблем, порождающих обращения в Управление Роскомнадзора по Кировской области, связанные с предоставлением услуг связи.