**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 9 месяцев 2017 года**

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 1 квартала 2017 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 109 обращений от граждан и 5 обращений от юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

В течение 2 квартала 2017 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 111 обращений от граждан и 10 обращений от юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

В течение 3 квартала 2017 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 109 обращений от граждан и 5 обращений от юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

Сведения по тематике поступивших обращений за 9 месяцев 2017 года

| **№ п/п** | **Тематика поступивших обращений:** | **1 квартал**  **2017 года** | **2 квартал**  **2017 года** | **3**  **квартал**  **2017 года** | **Итого**  **за 9 мес. 2017 года** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Обращения граждан и юр. лиц по основной деятельности | 114 | 121 | 114 | 349 |
| 2 | **Вопросы административного характера** | 15 | 11 | 8 | 34 |
| 2.1 | *Вопросы, не относящие к деятельности Роскомнадзора* | 15 | 10 | 7 | 32 |
| 2.2 | *Получение информации по ранее поданным обращениям/документам* | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 3 | **Информационные технологии** | 12 | 11 | 2 | 25 |
| 3.1 | *Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)* | 7 | 8 | 1 | 16 |
| 3.2. | *Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)* | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 3.3 | *Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)* | 4 | 1 | 1 | 6 |
| 3.4 | *Требования о разблокировке сайтов* | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 4 | **Персональные данные** | 49 | 50 | 60 | 159 |
| 4.1 | *Вопросы защиты персональных данных* | 46 | 44 | 50 | 140 |
| 4.2 | *Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ* | 3 | 6 | 8 | 17 |
| 4.3 | *Обжалование в ТО ранее данных ответов* | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 4.4 | *Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные* | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 5 | **Связь** | 31 | 38 | 31 | 100 |
| 5.1 | *Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений* | 14 | 11 | 3 | 28 |
| 5.2 | *Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников* | 2 | 4 | 4 | 10 |
| 5.3 | *Вопросы предоставления услуг связи* | 6 | 10 | 3 | 19 |
| 5.4 | *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, из них:* | 1 | 6 | 7 | 14 |
| 5.4.1. | *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 2 | 2 | 1 | 5 |
| 5.4.2 | *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 0 | 3 | 0 | 3 |
| 5.4.3 | *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 | 1 |
| 5.5 | *Другие вопросы в сфере связи* | 7 | 7 | 13 | 27 |
| 6 | **СМИ** | 7 | 11 | 13 | 31 |
| 6.1 | *Вопросы организации деятельности редакций СМИ* | 1 | 7 | 9 | 17 |
| 6.2 | *Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию* | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6.3 | *Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач* | 6 | 3 | 4 | 13 |

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.** | **9 мес.** | **1 кв.** | **2 кв.** | **3 кв.** | **9 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 | 315 | 114 | 121 | 114 | 349 | 9,7 |
| Из них:  Обращения по основной деятельности | 120 | 100 | 0 | 220 | 114 | 121 | 114 | 349 | 37,0 |
| **Тематика поступивших обращений:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Вопросы административного характера | 15 | 11 | 5 | 31 | 15 | 11 | 7 | 33 | 6,1 |
| Информационные технологии и ограничение доступа к сайтам | 4 | 6 | 7 | 17 | 12 | 11 | 4 | 27 | 37,0 |
| Персональные данные | 75 | 59 | 53 | 187 | 49 | 50 | 64 | 163 | -14,7 |
| Связь | 20 | 19 | 24 | 63 | 31 | 38 | 36 | 105 | 40,0 |
| СМИ | 6 | 5 | 6 | 17 | 7 | 11 | 13 | 31 | 45,2 |

В 3 квартале 2017 года и за период 9 месяцев 2017 года возросло количество обращений граждан в сфере связи. В сфере связи основной причиной обращения граждан в Управление является неудовлетворительное рассмотрение их претензий операторами связи.

За 3 квартал 2017 года поступило 64 обращения с жалобами на операторов, осуществляющих обработку персональных данных. В большинстве случаев граждане обращались по вопросам нарушения требований Федерального закона "О персональных данных" кредитными организациями, в части нарушения требований конфиденциальности и распространении персональных данных заемщиков путем телефонных звонков родственникам и знакомым и коллегам по работе. Также граждане обращались по вопросам незаконной передачи персональных данных третьим лицам в сфере ЖКХ и незаконного распространения их персональных данных интернет-сайтами.