**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 1 полугодие 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 110 обращений от граждан и 4 обращения 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 1 полугодия 2017 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 221 обращение от граждан и 14 обращений от юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

Сведения по тематике поступивших обращений за 1 полугодие 2017 год

| **№ п/п** | **Тематика поступивших обращений:** | **1 квартал 2017 года** | **2 квартал 2017 года** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Обращения граждан и юр. лиц по основной деятельности | 114 | 121 |
| 2 | **Вопросы административного характера** | 15 | 11 |
| 2.1 | *Вопросы, не относящие к деятельности Роскомнадзора* | 15 | 10 |
| 2.2 | *Получение информации по ранее поданным обращениям/документам* | 0 | 1 |
| 3 | **Информационные технологии** | 12 | 11 |
| 3.1 | *Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)* | 7 | 8 |
| 3.2. | *Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)* | 1 | 1 |
| 3.3 | *Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)* | 4 | 1 |
| 3.4 | *Требования о разблокировке сайтов* | 0 | 1 |
| 4 | **Персональные данные** | 49 | 50 |
| 4.1 | *Вопросы защиты персональных данных* | 46 | 44 |
| 4.2 | *Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ* | 3 | 6 |
| 5 | **Связь** | 31 | 38 |
| 5.1 | *Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений* | 14 | 11 |
| 5.2 | *Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников* | 2 | 4 |
| 5.3 | *Вопросы предоставления услуг связи* | 6 | 10 |
| 5.4 | *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, из них:* | 2 | 6 |
| 5.4.1. | *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 0 | 2 |
| 5.4.2 | *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 1 | - |
| 5.4.3 | *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 1 | 3 |
| 5.4.4 | *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 |
| 5.5 | *Другие вопросы в сфере связи* | 6 | 7 |
| 6 | **СМИ** | 7 | 11 |
| 6.1 | *Вопросы организации деятельности редакций СМИ* | 1 | 7 |
| 6.2 | *Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию* | 2 | 1 |
| 6.3 | *Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач* | 4 | 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.** | **2016 год** | **1 кв.** | **2 кв.** | **2017**  **год** |
| 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 | 220 | 114 | 121 | 235 | 6,8 |
| **Тематика поступивших обращений:** |  |  |  |  |  |  |  |
| Вопросы административного характера | 15 | 11 | 26 | 15 | 11 | 26 | 0 |
| Информационные технологии и ограничение доступа к сайтам | 4 | 6 | 10 | 12 | 11 | 23 | 130,0 |
| Персональные данные | 75 | 59 | 134 | 49 | 50 | 99 | -26,1 |
| Связь | 20 | 19 | 39 | 31 | 38 | 69 | 76,9 |
| СМИ | 6 | 5 | 11 | 7 | 11 | 18 | 63,6 |

Во 2 квартале 2017 года возросло в 2 раза количество обращений по тематике "Информационные технологии и ограничение доступа к сайтам".

За 2 квартал 2017 года поступило 50 обращений 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.

В сфере связи основной причиной обращения граждан в Управление является неудовлетворительное рассмотрение их претензий операторами связи. Основная доля обращений граждан в сфере связи связана с жалобами на неудовлетворительное оказание ФГУП "Почта России" услуг почтовой связи и на неполучение регистрируемых почтовых отправлений или нарушение сроков доставки МПО.