**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 1 квартал 2018 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 2018 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 308 обращений от граждан и 3 обращения от юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

Сведения по тематике поступивших обращений за 1 квартал 2018 года

| **№ п/п** | **Тематика поступивших обращений:** | **Количество** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Обращения граждан и юр. лиц по основной деятельности | 311 |
| 2 | **Вопросы административного характера** | 188 |
| 2.1 | *Вопросы, не относящие к деятельности Роскомнадзора* | 185 |
| 2.2 | *Вопросы правового характера* | 1 |
| 2.3 | *Отзыв обращения, заявления, жалобы* | 1 |
| 2.4 | *Получение информации по ранее поданным обращениям/документам* | 1 |
| 3 | **Информационные технологии** | 35 |
| 3.1 | *Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)* | 34 |
| 3.2 | *Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)* | 1 |
| 4 | **Персональные данные** | 46 |
| 4.1 | *Вопросы защиты персональных данных* | 42 |
| 4.2 | *Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ* | 2 |
| 4.3 | *Обжалование в ТО ранее данных ответов* | 0 |
| 4.4 | *Досыл документов по запросу* | 2 |
| 5 | **Связь** | 33 |
| 5.1 | *Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений* | 16 |
| 5.2 | *Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников* | 2 |
| 5.3 | *Вопросы качества оказания услуг связи* | 14 |
| 5.3.1 | *Вопросы предоставления услуг связи* | 13 |
| 5.3.2 | *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, из них:* | 1 |
| 5.3.2.1 | *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 0 |
| 5.3.2.2 | *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 0 |
| 5.3.2.3 | *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.)* | 1 |
| 5.6 | *Другие вопросы в сфере связи* | 0 |
| 6 | **СМИ** | 9 |
| 6.1 | *Вопросы организации деятельности редакций СМИ* | 1 |
| 6.2 | *Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач* | 8 |

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** | **2017 год** | | | **2018 год** | | | **Отклонение показателей,**  **%** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **3 мес.** | **1 кв.** | **2017 год** | **3 мес.** | **1 кв.** | **2018**  **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 | 114 | 114 | 114 | 311 | 311 | 311 | 63,3 |
| Из них:  Обращения по основной деятельности | 114 | 114 | 114 | 311 | 311 | 311 | 63,3 |
| **Тематика поступивших обращений:** |  |  |  |  |  |  |  |
| Вопросы административного характера | 15 | 15 | 15 | 188 | 188 | 188 | 92,0 |
| Информационные технологии и ограничение доступа к сайтам | 12 | 12 | 12 | 35 | 35 | 35 | 65,7 |
| Персональные данные | 49 | 49 | 49 | 46 | 46 | 46 | -6,5 |
| Связь | 31 | 31 | 31 | 33 | 33 | 33 | 6,1 |
| СМИ | 7 | 7 | 7 | 9 | 9 | 9 | 22,2 |

В сфере связи в течение 1 квартала 2018 года основная доля обращений граждан связана с жалобами на неудовлетворительное оказание ФГУП "Почта России" услуг почтовой связи (неполучение регистрируемых почтовых отправлений или нарушение сроков доставки МПО) и с жалобами на качество оказания услуг связи операторами 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 "банками и кредитными организациями, а также организациями в сфере ЖКХ.

По результатам рассмотрения обращений в 1 квартале 2018 года по двум обращениям Управлением в адрес операторов направлено 2 требования о прекращении неправомерной обработки персональных данных.

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.