**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 1 квартал 2019 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 2019 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 189 обращений от граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

Сведения по тематике поступивших обращений за 1 квартал 2019 год

| **№ п/п** | **Тематика поступивших обращений:** | **Количество** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Обращения граждан и юр. лиц по основной деятельности | 189 |
| 2 | **Вопросы административного характера** | 53 |
| 2.1 | *Вопросы, не относящие к деятельности Роскомнадзора* | 53 |
| 2.2 | *Вопросы правового характера* | 0 |
| 2.3 | *Отзыв обращения, заявления, жалобы* | 0 |
| 2.4 | *Получение информации по ранее поданным обращениям/документам* | 0 |
| 3 | **Информационные технологии** | 26 |
| 3.1 | *Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)* | 19 |
| 3.2 | *Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ* | 1 |
| 3.3 | *Требование о разблокировке сайтов* | 6 |
| 4 | **Персональные данные** | 82 |
| 4.1 | *Вопросы защиты персональных данных* | 80 |
| 4.2 | *Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ* | 2 |
| 5 | **Связь** | 23 |
| 5.1 | *Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений* | 5 |
| 5.2 | *Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников* | 1 |
| 5.3 | *Вопросы качества оказания услуг связи* | 15 |
| 5.4 | *Вопросы предоставления услуг связи* | 14 |
| 5.5 | *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, из них:* | 1 |
| 5.5.1 | *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 |
| 5.5.2 | *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 0 |
| 5.6 | *Другие вопросы в сфере связи* | 2 |
| 6 | **СМИ** | 5 |
| 6.1 | *Вопросы организации деятельности редакций СМИ* | 1 |
| 6.2 | *Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач* | 4 |

| **Показатель** | **1 кв. 2018****год** | **1 кв. 2019****год** | **Отклонение показателей,** **%** |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | 311 | 189 | -64,6 |
| Из них:Обращения по основной деятельности | 311 | 189 | -64,6 |
| **Тематика поступивших обращений:** |  |  |  |
| Вопросы административного характера | 188 | 53 | -254,7 |
| Информационные технологии и ограничение доступа к сайтам | 35 | 26 | -34,6 |
| Персональные данные | 46 | 82 | 43,9 |
| Связь | 33 | 23 | -43,5 |
| СМИ | 9 | 5 | -80,0 |

В течение 1 квартала 2019 года основная доля обращений граждан связана с жалобами на неудовлетворительное качество оказания услуг связи и 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.