**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 9 месяцев 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 9 месяцев 2018 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 814 обращение от граждан и 26 обращения от юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

Сведения по тематике поступивших обращений за 9 месяцев, в том числе за 3 квартал 2018 год

| **№ п/п** | **Тематика поступивших обращений:** | **1 квартал** | **2 квартал** | **3 квартал** | **9**  **месяцев**  **2018 года** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Обращения граждан и юр. лиц по основной деятельности | 311 | 314 | 215 | 840 |
| **2** | **Вопросы административного характера** | **189** | **153** | **98** | **440** |
| 2.1 | Вопросы, не относящие к деятельности Роскомнадзора | 186 | 152 | 97 | 435 |
| 2.2 | Вопросы правового характера | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 2.3 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 | 0 | 1 | 2 |
| 2.4 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 | 1 | 0 | 2 |
| **3** | **Информационные технологии** | **34** | **79** | **31** | **144** |
| 3.1 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 33 | 40 | 26 | 99 |
| 3.2 | Требования о разблокировке сайтов | 0 | 39 | 5 | 44 |
| 3.3 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 | 0 | 0 | 1 |
| **4** | **Персональные данные** | **46** | **52** | **53** | **151** |
| 4.1 | Вопросы защиты персональных данных | 42 | 43 | 48 | 133 |
| 4.2 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 | 9 | 5 | 16 |
| 4.3 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.4 | Досыл документов по запросу | 2 | 0 | 0 | 2 |
| **5** | **Связь** | **33** | **22** | **29** | **84** |
| 5.1 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 16 | 9 | 13 | 38 |
| 5.2 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 2 | 1 | 5 | 8 |
| 5.3 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 | 3 | 0 | 3 |
| 5.4 | Вопрос эксплуатации оборудования связи | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 5.5 | Вопросы качества оказания услуг связи | 14 | 6 | 10 | 30 |
| 5.5.1 | Вопросы предоставления услуг связи | 13 | 5 | 9 | 27 |
| 5.5.2 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, из них: | 1 | 1 | 1 | 3 |
|  | *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 0 | 1 | 0 | 1 |
|  | *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 | 0 | 0 | 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)* | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 5.6 | 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) | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 5.7 | Другие вопросы в сфере связи | 0 | 3 | 0 | 3 |
| **6** | **СМИ** | **9** | **8** | **4** | **21** |
| 6.1 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 | 6 | 2 | 9 |
| 6.2 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 8 | 1 | 2 | 11 |
| 6.3 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 | 1 | 0 | 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, в сравнении с предыдущим, представлено в таблице:

| **Показатель** | **2017 год** | | | | **2018 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 | 114 | 121 | 114 | 349 | 311 | 314 | 215 | 840 | 56 |
| Из них:  Обращения по основной деятельности | 114 | 121 | 114 | 349 | 311 | 314 | 215 | 840 | 58,5 |
| **Тематика поступивших обращений:** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Вопросы административного характера | 15 | 11 | 8 | 34 | 189 | 153 | 98 | 440 | 92,3 |
| Информационные технологии и ограничение доступа к сайтам | 12 | 11 | 2 | 25 | 34 | 79 | 31 | 144 | 82,6 |
| Персональные данные | 49 | 50 | 60 | 159 | 46 | 52 | 53 | 151 | -5,3 |
| Связь | 31 | 38 | 31 | 100 | 33 | 22 | 29 | 84 | -19,0 |
| СМИ | 7 | 11 | 13 | 31 | 9 | 8 | 4 | 21 | -47,6 |

В сфере связи в течение 1 полугодия 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.

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.