**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу в 1 квартале 2015 года**

В 1 квартале 2015 года в Управление Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу (далее – Управление) поступило 248 обращений граждан.

При этом 152 обращения от общего количества поступили в Управление в электронном виде с официального сайта Роскомнадзора и электронной почты.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает что:

В сфере связи поступило – 98 обращений, из них типичными вопросами, поднимаемыми гражданами в своих обращениях были:

- оказания услуг фиксированной телефонной связи (МТ1) – 14,89% (неудовлетворительное качество работы телефонной сети, несогласие с выставленными счетами за услуги связи, нарушение правил оказания услуг связи, об установке квартирных телефонов, о безвозмездном предоставлении дополнительных услуг, неразрывно связанных с услугами телефонной связи и направленных на повышение их потребительской ценности).

- оказания телематических услуг связи (ТЛМ) – 44,69% (неудовлетворительное качество предоставления телематических услуг связи, несогласие с выставленными счетами за услуги связи, нарушение правил оказания услуг связи).

- оказания услуг почтовой связи (ПС) – 8,51% (неудовлетворительное качество доставки почтовых отправлений, неполучение почтовых отправлений, посылок, повреждение почтовых отправлений, о нарушении контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, хищение вложений);

- оказания услуг подвижной радиотелефонной связи (ПРТС) – 14,89% (несогласие с выставленными счетами за услуги подвижной радиотелефонной связи, законность рассылки информационных смс – сообщений, нарушение правил оказания услуг связи);

- оказания услуг телевизионного вещания (ТВ) и радиовещания (РВ) –8,51% (отсутствие вещания цифровых ТВ каналов, помехи при вещании цифровых каналов);

- прочие вопросы – 8,51%.

В сфере персональных данных – 99 обращений.

Наиболее часто в обращениях гражданами поднимался вопрос об обработке персональных данных Банками и коллекторскими агентствами без согласия заявителей. Жалобы с данной тематикой составили - 78 %.

В сфере массовых коммуникаций – 27 обращений.

Вопросы, связанные с размещением материалов в сети «Интернет» с запрещенной информацией – 81,2%.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

даны разъяснения – 130;

перенаправлено по компетенции – 14;

поддержано – 32;

не поддержано – 8;

на рассмотрении – 64.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Статистические данные к отчету Управления Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу о работе с обращениями граждан в 1 квартале 2015 года** | | |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **248** |
|  | из них: |  |
| 1.1. | непосредственно в ТУ Роскомнадзора | 241 |
| 1.2. | переадресовано из ЦА Роскомнадзора | 7 |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** | **248** |
| 2.1. | по электронной почте | 26 |
| 2.2. | с ПГУ | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора | 126 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 0 |
| 2.5. | нарочным | 13 |
| 2.6. | почтовое отправление | 83 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений:** | **248** |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 99 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 62 |
| 3.3. | вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы) | 36 |
| 3.4. | вопросы организации деятельности редакций СМИ | 11 |
| 3.5. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 16 |
| 3.6. | другие вопросы | 24 |
|  |  |  |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** | **14** |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 14 |
| 4.2. | переадресовано в ЦА Роскомнадзора | 0 |
|  |  |  |
| **5.** | **Результативность рассмотрения обращений в ТУ** | **234** |
| 5.1. | закончены рассмотрением | 169 |
|  | из них: |  |
| 5.1.1. | разъяснено | 130 |
| 5.1.2. | поддержано (меры приняты) | 32 |
| 5.1.3. | не поддержано | 8 |
| 5.2. | находятся на рассмотрении | 64 |
| 5.3. | рассмотрено с нарушением срока | 0 |