**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу в 3 квартале 2014 года**

В 3 квартале 2014 года в Управление Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу (далее – Управление) поступило 205 обращений граждан.

При этом 119 обращений 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 – 102 обращения, из них типичными вопросами, поднимаемыми гражданами в своих обращениях были:

- оказание услуг фиксированной телефонной связи (МТ1) – 8,69 % (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);

- оказание телематических услуг связи (ТЛМ) – 28,26% (неудовлетворительное качество предоставления телематических услуг связи, несогласие с выставленными счетами за услуги связи, нарушение правил оказания услуг связи);

- оказание услуг почтовой связи (ПС) – 26,1% (неудовлетворительное качество доставки почтовых отправлений, неполучение почтовых отправлений, посылок, повреждение почтовых отправлений, о нарушении контрольных сроков пересылки почтовых отправлений);

- оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (РТС) – 15,21% (несогласие с выставленными счетами за услуги подвижной радиотелефонной связи, законность рассылки информационных смс – сообщений, нарушение правил оказания услуг связи);

- оказание услуг телевизионного вещания и радиовещания (ТВРВ) – 2,1% (вопросы выдачи разрешений на радиоаппаратуру, радиочастоту).

В сфере персональных данных – 82 обращения.

Наиболее часто в обращениях гражданами поднимался вопрос об обработке персональных данных Банками без согласия заявителей. Жалобы с данной тематикой составили - 35,3 %.

Также наиболее часто в обращениях излагаются факты нарушения конфиденциальности при обработке персональных данных Банками и коллекторскими агентствами, что составило - 33 %.

В сфере массовых коммуникаций – 21 обращение.

Типичными вопросами, поднимаемыми заявителями в своих обращениях были вопросы, связанные с избирательной кампанией в Хабаровского крае, их доля в общем количестве обращений составила - 36,8%.

Часть обращений граждан содержала просьбу ограничить доступ в сети Интернет к сайтам с запрещенной информацией, их доля в общем количестве обращений составила - 3,5%.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

даны разъяснения – 151;

перенаправлено по компетенции – 7;

поддержано – 43;

не поддержано – 4;

на рассмотрении – 0.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Статистические данные к отчету Управления Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу о работе с обращениями граждан в 3 квартале 2014 года** | | |
|  |  |  |
| **Блок № 1** | **(заполняется специалистом, отв. за делопроизводство)** |  |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **205** |
|  | из них: |  |
| 1.1. | непосредственно в ТУ Роскомнадзора | 185 |
| 1.2. | переадресовано из ЦА Роскомнадзора | 20 |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** | **205** |
| 2.1. | по электронной почте | 38 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 102 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 0 |
| 2.5. | нарочным | 17 |
| 2.6. | почтовое отправление | 48 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений:** | **205** |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 82 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 11 |
| 3.3. | вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы) | 85 |
| 3.4. | вопросы эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 5 |
| 3.5. | вопросы организации деятельности редакций СМИ | 12 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 9 |
| 3.7. | другие вопросы | 1 |
|  |  |  |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** | **7** |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 7 |
| 4.2. | переадресовано в ЦА Роскомнадзора | 0 |
|  |  |  |
| **5.** | **Результативность рассмотрения писем в ТУ** | **198** |
| 5.1. | закончены рассмотрением (с учетом остатка предыдущего квартала)\* | 163 |
|  | из них: |  |
| 5.1.1. | разъяснено | 151 |
| 5.1.2. | поддержано (меры приняты) | 43 |
| 5.1.3. | не поддержано | 4 |
| 5.2. | находятся на рассмотрении | 0 |
| 5.3. | рассмотрено с нарушением срока | 0 |
|  |  |  |
| **6.** | **Принято граждан, всего** | **0** |
| 6.1. | руководителем ТУ | 0 |
| 6.2. | заместителями руководителя ТУ | 0 |
|  |  |  |
| 7. | **Проведено заседаний/совещаний по вопросам работы с обращениями граждан** | **0** |
|  |  |  |
| **8.** | **Поступило судебных исков от граждан, всего** | **0** |
|  | в том числе: |  |
| 8.1. | количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан | 0 |