**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу в 4 квартале 2014 года**

В 4 квартале 2014 года в Управление Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу (далее – Управление) поступило 201 обращение граждан.

При этом 123 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 – 109 обращений, из них типичными вопросами, поднимаемыми гражданами в своих обращениях были:

- оказание услуг фиксированной телефонной связи (МТ1) – 10,6 % (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) – 29,2% (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) – 16,2% (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) – 3,1% (вопросы выдачи разрешений на радиоаппаратуру, радиочастоту).

В сфере персональных данных – 79 обращений.

Наиболее часто в обращениях гражданами поднимался вопрос об обработке персональных данных Банками и коллекторскими агентствами без согласия заявителей. Жалобы с данной тематикой составили - 65,3 %.

Также наиболее часто в обращениях излагаются факты нарушения конфиденциальности при передаче персональных данных - 34 %.

В сфере массовых коммуникаций – 13 обращений.

Основной процент обращений граждан составляют вопросы ограничения доступа в сети Интернет к сайтам с запрещенной информацией, их доля в общем количестве обращений составила - 65%.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

даны разъяснения – 163;

перенаправлено по компетенции – 10;

поддержано – 23;

не поддержано – 5;

на рассмотрении – 0.

|  |
| --- |
| **Статистические данные к отчету Управления Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу о работе с обращениями граждан в 4 квартале 2014 года** |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **201** |
|   | из них:  |   |
| 1.1. | непосредственно в ТУ Роскомнадзора | 198 |
| 1.2. | переадресовано из ЦА Роскомнадзора | 3 |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** | **201** |
| 2.1. | по электронной почте | 7 |
| 2.2. | с ПГУ  | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора  | 116 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 0 |
| 2.5. | нарочным | 9 |
| 2.6. | почтовое отправление | 69 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений:** | **201** |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 79 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 16 |
| 3.3. | вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы) | 91 |
| 3.4. | вопросы эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 2 |
| 3.5. | вопросы организации деятельности редакций СМИ | 4 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 9 |
| 3.7. | другие вопросы | 0 |
|   |   |  |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** | **10** |
|   | в том числе: |   |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 9 |
| 4.2. | переадресовано в ЦА Роскомнадзора | 1 |
|   |   |   |
| **5.** | **Результативность рассмотрения писем в ТУ** | **191** |
| 5.1. | закончены рассмотрением (с учетом остатка предыдущего квартала)\* | 191 |
|   | из них: |   |
| 5.1.1. | разъяснено | 163 |
| 5.1.2. | поддержано (меры приняты) | 23 |
| 5.1.3. | не поддержано | 5 |
| 5.2. | находятся на рассмотрении | 0 |
| 5.3. | рассмотрено с нарушением срока | 0 |