**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу в 3 квартале 2015 года**

В 3 квартале 2015 года в Управление Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу (далее – Управление) поступило 238 обращений граждан.

При этом 131 обращение 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 – 77 обращений, из них типичными вопросами, поднимаемыми гражданами в своих обращениях были:

- оказания услуг фиксированной телефонной связи (МТ1) – 16,2% (неудовлетворительное качество работы телефонной сети, несогласие с выставленными счетами за услуги связи, об установке квартирных телефонов, нарушение правил оказания услуг связи).

- оказания телематических услуг связи (ТЛМ) – 21,6 % (неудовлетворительное качество предоставления телематических услуг связи, несогласие с выставленными счетами за услуги связи, нарушение правил оказания услуг связи).

- оказания услуг почтовой связи (ПС) – 17,2% (неудовлетворительное качество доставки почтовых отправлений, неполучение почтовых отправлений, посылок, повреждение почтовых отправлений, о нарушении контрольных сроков пересылки почтовых отправлений);

- оказания услуг подвижной радиотелефонной связи (РТС) – 16,3% (несогласие с выставленными счетами за услуги подвижной радиотелефонной связи, законность рассылки информационных смс – сообщений, вопросы по перенесению абонентского номера от одного оператора к другому, нарушение правил оказания услуг связи);

- оказания услуг телевизионного вещания и радиовещания (ТВРВ) – 13,5% (отсутствие вещания цифровых ТВ программ, помехи при вещании цифровых каналов, не работает радиоточка, правила оказания услуг связи);

- прочие вопросы – 15,1 %.

В сфере персональных данных поступило – 122 обращения.

Наиболее часто в обращениях гражданами в отчетном периоде поднимался вопрос о передачи без их согласия персональных данных из Банков в коллекторские организации, и, как следствие неправомерные звонки коллекторов субъектам персональных данных. Жалобы с данной тематикой составили 81,4 %.

В сфере массовых коммуникаций поступило – 31 обращение.

Наибольшая часть обращений граждан содержала вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в том числе в сети Интернет, их доля в общем количестве обращений составила более 42%. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

даны разъяснения – 111;

перенаправлено по компетенции – 28;

поддержано – 30;

не поддержано – 5;

обращение отозвано гражданином – 8;

на рассмотрении – 56.

|  |
| --- |
| **Статистические данные к отчету Управления Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу о работе с обращениями граждан в 3 квартале 2015 года** |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **238** |
|   | из них:  |   |
| 1.1. | непосредственно в ТУ Роскомнадзора | 232 |
| 1.2. | переадресовано из ЦА Роскомнадзора | 6 |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** | **238** |
| 2.1. | по электронной почте | 19 |
| 2.2. | с ПГУ  | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора  | 113 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 0 |
| 2.5. | нарочным | 15 |
| 2.6. | почтовое отправление | 91 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений:** | **238** |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 122 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 19 |
| 3.3. | вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы) | 68 |
| 3.4. | вопросы организации деятельности редакций СМИ | 9 |
| 3.5. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 12 |
| 3.6. | другие вопросы | 8 |
|   |   |  |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации** | **28** |
|   |   |   |
| **5.** | **Результативность рассмотрения обращений в ТУ** | **210** |
| 5.1. | закончены рассмотрением | 154 |
|   | из них: |   |
| 5.1.1. | разъяснено | 111 |
| 5.1.2. | поддержано (меры приняты) | 30 |
| 5.1.3. | не поддержано | 13 |
| 5.2. | находятся на рассмотрении | 56 |
| 5.3. | рассмотрено с нарушением срока | 0 |