**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу в 1 квартале 2016 года**

В 1 квартале 2016 года в Управление Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу (далее – Управление) поступило 208 обращений граждан.

При этом 108 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 – 97 обращений, из них типичными вопросами, поднимаемыми гражданами в своих обращениях были:

- оказания услуг фиксированной телефонной связи (МТ1) – 5,5% (неудовлетворительное качество работы телефонной сети, несогласие с выставленными счетами за услуги связи, об установке квартирных телефонов, нарушение правил оказания услуг связи).

Из объёма обращений о предоставлении услуг телефонии неудовлетворительного качества наиболее распространены жалобы на длительные сроки устранения неисправностей.

- оказания телематических услуг связи (ТЛМ) – 5,5 % (неудовлетворительное качество предоставления телематических услуг связи, несогласие с выставленными счетами за услуги связи, нарушение правил оказания услуг связи).

- оказания услуг почтовой связи (ПС) – 25 % (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) – 11,1% (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) – 19,5% (отсутствие вещания цифровых ТВ программ, помехи при вещании цифровых каналов, не работает радиоточка, правила оказания услуг связи);

- прочие вопросы – 33,4 %.

В сфере персональных данных поступило – 81 обращение.

Большинство зарегистрированных за 1 квартал 2016 годаобращений поступило с жалобами на действия банков и коллекторских агентств. Жалобы с данной тематикой составили 56,7 % от общего количества поступивших в 1 квартале 2016 года обращений в сфере ПД.

В сфере массовых коммуникаций поступило – 22 обращения.

Наибольшая часть обращений граждан содержала вопросы ограничения доступа в сети Интернет к сайтам с запрещенной информацией, их доля в общем количестве обращений составила более 80%.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

даны разъяснения – 95;

перенаправлено по компетенции – 19;

поддержано – 8;

не поддержано – 10;

обращение отозвано гражданином – 17;

принято к сведению – 5;

на рассмотрении – 54.

**Статистические данные к отчету Управления Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу о работе с обращениями граждан в 1 квартале 2016 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **208** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 208 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 12 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 60 |
| 2.3 | Нарочным | 12 |
| 2.4 | Официальный сайт | 93 |
| 2.5 | Простое письмо | 6 |
| 2.6 | СЭД | 10 |
| 2.7 | Факс | 4 |
| 2.8 | Электронная почта | 11 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 208 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 21 |
| 3.3 | Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 13 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 3 |
| 3.5 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 5 |
| 3.6 | Интернет и информационные технологии | 21 |
| 3.7 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 15 |
| 3.8 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 3 |
| 3.9 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| 3.10 | Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| 3.11 | Персональные данные | 79 |
| 3.12 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.13 | Вопросы защиты персональных данных | 73 |
| 3.14 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 2 |
| 3.15 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 |
| 3.16 | Связь | 79 |
| 3.17 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 12 |
| 3.18 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 6 |
| 3.19 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 6 |
| 3.20 | Вопросы качества оказания услуг связи | 17 |
| 3.21 | Вопросы предоставления услуг связи | 15 |
| 3.22 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 2 |
| 3.23 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 2 |
| 3.24 | 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 |
| 3.26 | Другие вопросы в сфере связи | 36 |
| 3.27 | СМИ | 8 |
| 3.28 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 7 |
| 3.29 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **69** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **154** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 8 |
| 5.2 | Не поддержан | 10 |
| 5.3 | Разъяснено | 95 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 14 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 4 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 1 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 17 |
| 5.8 | Принято к сведению | 5 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **54** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **0** |