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

В 2015 году в Управление Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу (далее – Управление) поступило 1007 обращений граждан.

При этом 572 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 – 480 обращений, из них типичными вопросами, поднимаемыми гражданами в своих обращениях были:

оказания услуг фиксированной телефонной связи (МТ1) – 15,74% (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) – 34,72% (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, хищение вложений);

- оказания услуг подвижной радиотелефонной связи (ПРТС) – 14,35% (несогласие с выставленными счетами за услуги подвижной радиотелефонной связи, законность рассылки информационных смс – сообщений, нарушение правил оказания услуг связи, вопросы, вопросы по перенесению абонентского номера от одного оператора к другому);

- оказания услуг телевизионного вещания (ТВ) и радиовещания (РВ) –10,64% (отсутствие вещания цифровых ТВ каналов, помехи при вещании цифровых каналов, не работает радиоточка, вопросы выдачи разрешений на радиоаппаратуру, радиочастоту);

- прочие вопросы – 7,35%.

В сфере персональных данных поступило – 406 обращений.

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 74 % от общего количества поступивших в 2015 году обращений в сфере ПД.

В сфере массовых коммуникаций поступило – 121 обращение.

Наибольшая часть обращений граждан содержала вопросы ограничения доступа в сети Интернет к сайтам с запрещенной информацией, их доля в общем количестве обращений составила более 55%.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены следующие решения:

даны разъяснения – 651;

перенаправлено по компетенции – 86;

поддержано – 156;

не поддержано – 26;

обращение отозвано гражданином – 43;

на рассмотрении – 45.

|  |
| --- |
| **Статистические данные к отчету Управления Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу о работе с обращениями граждан в 2015 году** |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **1007** |
|   | из них:  |   |
| 1.1. | непосредственно в ТУ Роскомнадзора | 976 |
| 1.2. | переадресовано из ЦА Роскомнадзора | 31 |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** | **1007** |
| 2.1. | по электронной почте | 59 |
| 2.2. | с ПГУ  | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора  | 471 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 0 |
| 2.5. | нарочным | 50 |
| 2.6. | почтовое отправление | 427 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений:** | **1007** |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 406 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 25 |
| 3.3. | вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы) | 447 |
| 3.4. | вопросы организации деятельности редакций СМИ | 11 |
| 3.5. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 74 |
| 3.6. | другие вопросы | 44 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации** | **86** |
| **5.** | **Результативность рассмотрения обращений в ТУ** | **921** |
| 5.1. | закончены рассмотрением | 876 |
|   | из них: |   |
| 5.1.1. | разъяснено | 694 |
| 5.1.2. | поддержано (меры приняты) | 156 |
| 5.1.3. | не поддержано | 26 |
| 5.2. | находятся на рассмотрении | 45 |
| 5.3. | рассмотрено с нарушением срока | 0 |