**Итоги**

**рассмотрения обращений граждан и организаций**

**Управлением Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу**

**за IV квартал и за 2013 год**

1. **В сфере обработки персональных данных**

**и информационных технологий**

Полномочие осуществляется на основании п. 8.8. Положения.

Количество объектов, в отношении которых исполняется полномочие (устные и письменные обращения граждан) – по мере поступления.

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия – 28.

Объемы выполнения плановых мероприятий по исполнению полномочия

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **2012 год** | **2013 год** | **4 квартал 2013 года** |
| Устные и письменные обращения граждан | 1096 | 1103 | 254 |

Средняя нагрузка на сотрудника (по поступившим обращениям).

| **Объемы** | | **Нагрузка на одного сотрудника** | | **Отклонение в %** | **Разница** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2012 г.** | **2013 г.** | **2012 г.** | **2013 г.** |
| **1096** | **1103** | **39,1** | **39,4** | **0,8** | **0,3** |

Вывод: Средняя нагрузка на сотрудника незначительно увеличилась в сравнении с аналогичным периодом.

Полномочие исполняется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

Нарушения сотрудниками административных процедур и требований нормативных правовых актов, указаний руководства Роскомнадзора при выполнении полномочия отсутствуют.

Предложения по повышению эффективности исполнения полномочия отсутствуют.

Проблемы при исполнении полномочия в отчетном периоде не выявлены.

Управление Роскомнадзора по Уральскому федеральному осуществляет прием граждан и обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок на основании п. 5.11. Положения об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Уральскому федеральному округу, утвержденного Приказом Роскомнадзора от 29.12.2012 №1480.

Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом от 27.07.2006 № 152 ФЗ «О персональных данных»; Федеральным законом от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

Количество объектов (заявителей), в отношении которых исполняется полномочие - 225.

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия – 3.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатель (для каждой сферы деятельности)** | **На конец отчетного периода прошлого года** | **На конец отчетного периода текущего года** | **Отклонение в %** |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0(0) | 0(0) | 0 (0) |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации, по которым к сотрудникам, осуществляющим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0(0) | 0(0) | 0(0) |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 154 (51) | 273 (87) | 77,3 (70,6) |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходящихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | 51,333 | 91,0 | 77,3 |

Общий объем обращений, рассмотренных в отчетном периоде, увеличился на 77,3 %. При этом законченных рассмотрением производств по обращениям граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации, не выявлено.

Сведения об объемах деятельности по обеспечению и нагрузке на одного сотрудника

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Полномочия деятельности по обеспечению | Количество проведенных мероприятий | | Нагрузка на одного сотрудника | |
| **2012** | **2013** | **2012** | **2013** |
| Рассмотрение обращений | 154 | 273 | 77 | 91 |

В настоящее время прослеживается тенденция увеличения нагрузки на одного сотрудника на 20%, что обусловлено значительным увеличением числа поступающих обращений.

Такую тенденцию можно объяснить тем, что деятельность субъектов по защите персональных данных в досудебном порядке является более актуальной и предпочтительной в настоящее время, также этому способствует большее количество доступных механизмов, необходимых для подачи заявления в уполномоченный орган.

Общий объем рассмотренных Управлением обращений в отчетный период составляет 273 (87), из них:

физических лиц – 260(85);

юридических лиц – 7(2);

должностных лиц – 6(0);

индивидуальных предпринимателей – 0(0),

общественных организаций – 0(0).

Из Роскомнадзора поступило 2 (0) обращения, непосредственно в Управление поступило 271 (87) обращения.

В аналогичный период 2012 года общий объем обращений составил 154 (51), из них:

физических лиц – 134 (48);

юридических лиц – 14 (1);

должностных лиц – 6 (2);

индивидуальных предпринимателей– 0(0),

общественных организаций – 0(0).

Таким образом, наблюдается тенденция увеличения общего количества поступающих обращений за отчетный период по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 77.3%.

Срок рассмотрения 16 обращений истекает в 1 квартале 2014 года.

Управлением в УФАС по Свердловской области переадресовано 5 (2) обращения, в ГИТ Свердловской области 1(0) обращение.

По результатам рассмотрения обращений Управлением установлено, что 226 (76) обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц.

Среди поступивших обращений содержатся доводы о нарушениях законодательства в области персональных данных следующими категориями операторов:

банками и кредитными организациями - 85(33);

коллекторскими агентствами – 33 (17);

операторами связи - 18 (4);

владельцами интернет – сайтов - 53 (13);

физическими лицами – 11 (3);

организациями ЖКХ – 19 (4);

СМИ – 7 (2).

Информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 215 (62) случаях.

Информация о нарушениях в области персональных данных подтвердилась в 42(9) случаях.

В ходе исполнения функции по рассмотрению обращений Управлением проведено 57 (17) внеплановых документарных проверок, из них:

в отношении коллекторских агентств – 10 (3);

операторов связи – 7 (4);

организаций ЖКХ – 7 (4);

кредитных организаций – 25 (4);

ИП – 1 (0);

иных операторов –7(2).

21 (4) операторам направлено требование о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. Все направленные требования исполнены операторами в установленные сроки.

Количество направленных в прокуратуру материалов по результатам рассмотренных обращений составляет - 22 (3):

возбуждено административное производство – 5(0);

отказано в возбуждении административного производства в связи с отсутствием состава административного правонарушения - 2(0);

отказано в возбуждении административного производства в связи с истечением срока давности – 2 (0);

находятся на рассмотрении - 13 (3).

По материалам, находящимся на рассмотрении, Управлением в органы прокуратуры направлены запросы о предоставлении информации по принятым решениям.

В отчетный период Управлением рассмотрено 7 (2) обращений юридических лиц.

По результатам анализа нарушений, выявляемых в ходе проведения внеплановых документарных проверок по обращениям граждан, Управлением установлено, что наиболее часто операторами допускаются следующие нарушения:

– ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» обработка персональных данных в случаях, непредусмотренных Федеральных законом «О персональных данных»;

– ст. 7 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» операторы и иные лица, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом;

– ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» обработка специальных категорий персональных данных, состояния здоровья, интимной жизни, не допускается;

– ч.1 ст. 15 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» отсутствие у оператора согласия субъекта персональных данных в целях продвижения товаров, работ, услуг;

– ч. 3 ст. 18 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»нарушение оператором обязательных требований при обработке персональных данных, полученных от третьих лиц за исключением случаев, предусмотренных ч. 4 ст. 18 Федерального закона «О персональных данных».

1. **В сфере связи**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер полномочия | Показатель | Отчетный период | | | | | | | | Изменение значения показателя, % | | |
| 2012 | | | 2013 | | | | |
| 4 кв. | | год | 4 кв. | | год | | | 4 кв. | | год |
| **61** | **Осуществляет прием граждан и обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок** | | | | | | | | | | | |
| 61.1 | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с **нарушениями требований** [**законодательства**](consultantplus://offline/ref=002F0D143B72741238DF0A9AB29F3336071B9E7B70289B817B22F4E1A6EFP8M) РФ (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 | | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | |
| 61.2 | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований [законодательства](consultantplus://offline/ref=002F0D143B72741238DF0A9AB29F3336071B9E7B70289B817B22F4E1A6EFP8M) РФ, по которым к сотрудникам, осуществлявшим подготовку ответов на обращения, **применены меры дисциплинарного, административного** наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 | | | 0 | | 0 | 0 | | 0 | |
| 61.3 | **Количество обращений граждан** в сфере деятельности в отчетном периоде | 128 | 448 | | | 147 | | 694 | +15 | | +55 | |
| 61.4 | Количество сотрудников, привлеченных к исполнению полномочия | 26 | 26 | | | 26 | | 26 | 0 | | 0 | |
| 61.5 | Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходящихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | 5 | 17 | | | 6 | | 27 | +20 | | +59 | |

Учитывая объёмы поступивших в адрес Управления обращений граждан с жалобами на нарушение их прав (потребителей услуг связи) и охраняемых законом интересов, следует вывод, что имеются проблемы в данной сфере деятельности операторов связи, которые требуют принятия соответствующих мер.

Однако, исходя из системного толкования положений статьи 10 Федерального закона № 294-ФЗ, части 10 статьи 19 Федерального закона № 99-ФЗ, статьи 27 Федерального закона № 126-ФЗ и вступившей в законную силу судебной практики следует, что Управление Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу не вправе проводить внеплановые мероприятия по контролю (надзору) во взаимодействии с проверяемым лицом на основании обращений граждан (физических лиц) – потребителей услуг связи, права которых нарушены (подпункт «в» пункта 2 части 2 статьи 10 Федерального закона № 294-ФЗ).

Таким образом, в отсутствие у Управления полномочий на проведение внеплановых мероприятий по контролю (надзору) во взаимодействии с проверяемым лицом на основании обращений граждан (физических лиц) – потребителей услуг связи, права которых нарушены (подпункт «в» пункта 2 части 2 статьи 10 Федерального закона № 294-ФЗ), невозможно полно и всесторонне рассмотреть поступающие в адрес Управления обращения и тем более, при наличии оснований принять необходимые меры административного и (или пресекательного воздействия).

Соответственно, при поступлении обращений граждан (физических лиц) с жалобами на нарушения прав потребителей услуг связи и представления самим заявителем документов или их копий исходя из анализа которых возможно сделать вывод о наличии в действиях (бездействии) оператора связи признаков административно наказуемого деяния, Управлением Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу в соответствии со статьёй 28.1 КоАП РФ принимается решение о возбуждении дела об административном правонарушении (без проведения мероприятия по надзору (контролю) во взаимодействии с субъектом надзора) по статьям: части 1 и 2 статей 13.4 и 13.5; статьи 13.7; частей 2 и 3 статьи 14.1 КоАП РФ.

Во всех остальных случаях, при отсутствии оснований к переадресации поступившего в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу обращения по подведомственности, заявителю разъясняются положения действующего законодательства Российской Федерации.

Наибольшее количество поступивших обращений граждан касаются качества услуг почтовой связи и содержат жалобы на нарушения Правил оказания услуг почтовой связи, утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 № 221 и условий заключённого договора, допускаемые операторами почтовой связи.

Второе место по количеству обращений занимают обращения граждан, содержащие жалобы на нарушение Правил оказания телематических услуг связи, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.09.2007 № 575, а также Правил оказания услуг связи по передаче данных, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 23.01.2006 № 32.

На третьем месте находятся обращения с жалобами на допускаемые операторами связи Правил оказания услуг подвижной связи, утверждённых Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.05.2005 № 328 и условий заключённого договора.

По результатам рассмотрения обращений граждан в установленные статьёй 12 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сроки всем заявителям направлены мотивированные ответы по существу поставленных в обращениях вопросов, а также заявителям письменно разъяснены основания и порядок обжалования принятого Управлением решения по результатам рассмотрения поступивших обращении в соответствии с положениями Постановления Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 № 840.

1. **В сфере массовых коммуникаций**

В отчетный период в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 258 обращений ( граждан - 119, юридических лиц - 123, должностных лиц - 16) **в области массовых коммуникаций** (52 из них поступили в 4 квартале), из которых на конец отчетного периода рассмотрено 255 обращений (64 в 4 квартале). Кроме того, в отчетный период рассмотрено 9 обращений, поступивших в 2012 году. Таким образом, всего в отчетный период рассмотрено 264 обращения в области массовых коммуникаций.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **На конец отчетного периода прошлого года** | **На конец отчетного периода текущего года** |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации, по которым к сотрудникам, осуществляющим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 216 (64) | 264 (64) |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходящихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | 30,86 (9,14) | 37,71 (9,14) |

Типичные вопросы, которые поднимают граждане в своих обращениях:

1. Распространение редакциями СМИ сведений, не соответствующих действительности, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию граждан и юридических лиц. Даются разъяснения порядка обжалования, права на ответ в соответствии с нормами Закона Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации», а также права на обращение в суд с иском о защите своих прав в порядке ст. 152 Гражданского кодекса Российской Федерации.
2. Ограничение доступа к электронным ресурсам, распространяемым в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», содержащим информацию с признаками экстремистской деятельности, порнографии, местах приобретения наркотических средств. Даются разъяснения в части ведения единой автоматизированной информационной системы «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено», в соответствии с Правилами, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.10.2012 № 1101. Кроме того, обращения, содержащие информацию о продаже курительных смесей, направляются в УФСНК по Свердловской области при принятия мер реагирования в случае наличия оснований.
3. Запросы о предоставлении сведений из Единого общероссийского реестра средств массовой информации.

В отчетном периоде Прокуратурой Свердловской области в адрес Управления направлен для проведения исследования материал, опубликованный в журнале «Gorpom» № 36 от 02.10.2013 под наименованием «Школа подготовки нацистских жен». Материал вынесен на рассмотрение Консультативного совета при Управлении Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Уральскому федеральному округу по применению законодательства Российской Федерации о средствах массовой информации. По результатам заседания с учетом мнения членов Совета, Управлением установлено, что в опубликованном материале имеется публичное демонстрирование и пропаганда нацистской символики, в связи с чем на основании ст. 8 Федерального закона от 25.07.2002 № 114 «О противодействии экстремистской деятельности» Управлением вынесено предупреждение о недопустимости осуществления экстремистской деятельности редакции журнала «Gorpom».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Отчет по обращениям**  **Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу**  **(за период с 01.10.2013 по 31.12.2013)** | | |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **288** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 288 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 79 |
| 2.2 | Нарочным | 14 |
| 2.3 | Официальный сайт | 167 |
| 2.4 | СЭД | 3 |
| 2.5 | Электронная почта | 11 |
| 2.6 | <не указано> | 14 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 288 |
| 3.2 | - Вопросы административного характера | 8 |
| 3.3 | \* Благодарности | 1 |
| 3.4 | \* Вопросы правового характера | 6 |
| 3.5 | \* Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.6 | - Информационные технологии | 6 |
| 3.7 | \* Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 6 |
| 3.8 | - Ограничение доступа к сайтам | 2 |
| 3.9 | \* Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| 3.10 | - Персональные данные | 78 |
| 3.11 | \* Вопросы защиты персональных данных | 74 |
| 3.12 | \* Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| 3.13 | \* Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 |
| 3.14 | - Связь | 170 |
| 3.15 | \* Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 45 |
| 3.16 | \* Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 8 |
| 3.17 | \* Вопросы эксплуатации оборудования связи | 37 |
| 3.18 | \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 16 |
| 3.19 | \* Вопросы качества оказания услуг связи | 48 |
| 3.20 | -- Вопросы предоставления услуг связи | 17 |
| 3.21 | -- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 31 |
| 3.22 | > Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 7 |
| 3.23 | > Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 7 |
| 3.24 | > Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 5 |
| 3.25 | > Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 9 |
| 3.26 | > Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.) | 3 |
| 3.27 | \* Другие вопросы в сфере связи | 16 |
| 3.28 | - СМИ | 24 |
| 3.29 | \* Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| 3.30 | \* Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 12 |
| 3.31 | \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 10 |
| **4** | **Переслано, всего** | **68** |
|  | **переслано от:** |  |
| 4.1 | Администрация городского округа Краснотурьинск СО | 1 |
| 4.2 | Аппарат полномоченного представителя президента РФ в УФО | 1 |
| 4.3 | Белоярская межрайонная прокуратура СО | 1 |
| 4.4 | Госжилинспекция СО | 1 |
| 4.5 | Министерство культуры Российской Федерации (Минкультуры России) | 1 |
| 4.6 | Прокуратура Железнодорожного района г.Ектеринбурга | 1 |
| 4.7 | Прокуратура Ленинского района г. Екатеринбурга | 1 |
| 4.8 | Прокуратура Октябрьского района г. Екатеринбурга | 4 |
| 4.9 | Прокуратура Октябрьского района г.Екатеринбурга | 2 |
| 4.10 | Прокуратура СО | 8 |
| 4.11 | Прокуратура Свердловской области | 6 |
| 4.12 | Роспотребнадзор по СО | 13 |
| 4.13 | Роспотребнадзор по СО в Орджоникидзевском и Железнодорожном районах г.Екатеринбурга | 1 |
| 4.14 | Ростехнадзор | 1 |
| 4.15 | Серовская городская прокуратура СО | 1 |
| 4.16 | Уполномоченный по правам ребенка в СО | 1 |
| 4.17 | Управление Роспотребнадзора по СО | 20 |
| 4.18 | Управление государственной жилищной инспекции СО | 1 |
| 4.19 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 3 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **287** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 59 |
| 5.2 | Не поддержан | 30 |
| 5.3 | Разъяснено | 158 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 37 |
| 5.5 | Направлено в ЦА | 2 |
| 5.6 | Обращение отозвано гражданином | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **1** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **2** |
|  | из них: |  |
| 7.1 | исполненные | 2 |
| 7.2 | не исполненные | 0 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Отчет по обращениям**  **Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу**  **(за период с 01.01.2013 по 31.12.2013)** | | |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **1148** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | жалобы на госуслуги | 1 |
| 1.2 | обращения по основной деятельности | 1147 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 134 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 90 |
| 2.3 | Курьер | 2 |
| 2.4 | Личный прием | 2 |
| 2.5 | На руки | 1 |
| 2.6 | Нарочным | 84 |
| 2.7 | Официальный сайт | 455 |
| 2.8 | Портал гос.услуг | 1 |
| 2.9 | Прием | 1 |
| 2.10 | СМЭВ | 86 |
| 2.11 | СЭД | 27 |
| 2.12 | Территориальные Управления (СЭД) | 1 |
| 2.13 | Факс | 20 |
| 2.14 | Факс + З/П с уведомлением о вручении | 15 |
| 2.15 | Электронная почта | 205 |
| 2.16 | <не указано> | 24 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Жалобы на оказание гос.услуг | 1 |
| 3.2 | - В сфере связи | 1 |
| 3.3 | Обращения граждан по основной деятельности | 1041 |
| 3.4 | - Вопросы административного характера | 35 |
| 3.5 | \* Благодарности | 3 |
| 3.6 | \* Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 1 |
| 3.7 | \* Вопросы организации работы справочных телефонов Роскомнадзора | 4 |
| 3.8 | \* Вопросы правового характера | 22 |
| 3.9 | \* Жалобы граждан на организацию работы ТУ или ФГУПов, в т.ч. при организации внутренней деятельности | 2 |
| 3.10 | \* Отзыв обращения, заявления, жалобы | 3 |
| 3.11 | - Вопросы качества оказания услуг связи | 162 |
| 3.12 | - Вопросы ограничения доступа к сетевым ресурсам, регистрации доменных имен, "черного списка" интернет-сайтов | 7 |
| 3.13 | - Информационные технологии | 28 |
| 3.14 | \* Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 27 |
| 3.15 | \* Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| 3.16 | - Ограничение доступа к сайтам | 2 |
| 3.17 | \* Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| 3.18 | - Персональные данные | 228 |
| 3.19 | \* Вопросы защиты персональных данных | 210 |
| 3.20 | \* Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 14 |
| 3.21 | \* Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 4 |
| 3.22 | - Связь | 460 |
| 3.23 | \* Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 184 |
| 3.24 | \* Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 60 |
| 3.25 | \* Вопросы эксплуатации оборудования связи | 82 |
| 3.26 | \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 27 |
| 3.27 | \* Вопросы качества оказания услуг связи | 88 |
| 3.28 | -- Вопросы предоставления услуг связи | 34 |
| 3.29 | -- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 54 |
| 3.30 | > Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 16 |
| 3.31 | > Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 13 |
| 3.32 | > Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 6 |
| 3.33 | > Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 16 |
| 3.34 | > Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.) | 3 |
| 3.35 | \* Другие вопросы в сфере связи | 19 |
| 3.36 | - СМИ | 119 |
| 3.37 | \* Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 12 |
| 3.38 | \* Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 69 |
| 3.39 | \* Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 4 |
| 3.40 | \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 34 |
| 3.41 | <не указано> | 106 |
| **4** | **Переслано, всего** | **185** |
|  | **переслано от:** |  |
| 4.1 | Администрация Екатеринбурга | 1 |
| 4.2 | Администрация г. Екатеринбурга | 2 |
| 4.3 | Администрация городского округа Краснотурьинск СО | 3 |
| 4.4 | Аппарат полномоченного представителя президента РФ в УФО | 2 |
| 4.5 | Аппарат полномочного представителя Президента РФ в УФО | 1 |
| 4.6 | Белоярская межрайонная прокуратура СО | 2 |
| 4.7 | ГУ МВД России по СО | 1 |
| 4.8 | Генеральная прокуратура РФ в Уральском ФО | 1 |
| 4.9 | Госжилинспекция СО | 6 |
| 4.10 | Законодательное Собрание Свердловской области | 1 |
| 4.11 | Министерство культуры Российской Федерации (Минкультуры России) | 1 |
| 4.12 | Полевская городская территориальная избирательная комиссия | 1 |
| 4.13 | Прокуратура Первоуральска | 1 |
| 4.14 | Прокуратура Железнодорожного района г.Ектеринбурга | 2 |
| 4.15 | Прокуратура Железнодорожного района г.Самары | 1 |
| 4.16 | Прокуратура Ленинского района г. Екатеринбурга | 1 |
| 4.17 | Прокуратура Ленинского района г.Екатеринбурга | 1 |
| 4.18 | Прокуратура Октябрьского района г. Екатеринбурга | 4 |
| 4.19 | Прокуратура Октябрьского района г.Екатеринбурга | 2 |
| 4.20 | Прокуратура СО | 14 |
| 4.21 | Прокуратура Свердловской области | 33 |
| 4.22 | Прокуратура Тугулымского района Свердловской области | 1 |
| 4.23 | Прокуратура Чкаловского района г. Екатеринбурга | 1 |
| 4.24 | Прокуратура г.Каменска-Уральского | 1 |
| 4.25 | Роспотребнадзор по СО | 14 |
| 4.26 | Роспотребнадзор по СО в Орджоникидзевском и Железнодорожном районах г.Екатеринбурга | 2 |
| 4.27 | Ростехнадзор | 1 |
| 4.28 | Серовская городская прокуратура СО | 1 |
| 4.29 | Сысертская межрайонная прокуратура | 1 |
| 4.30 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора в г. Первоуральске, Шалинском р-не и п. Староуткинск | 1 |
| 4.31 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области в г. Нижний Тагил | 1 |
| 4.32 | Уполномоченный по правам ребенка в СО | 1 |
| 4.33 | Управление Роскомнадзора по Брянской области | 2 |
| 4.34 | Управление Роскомнадзора по Курганской области | 1 |
| 4.35 | Управление Роскомнадзора по Тамбовской области | 1 |
| 4.36 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 6 |
| 4.37 | Управление Роскомнадзора по Челябинской области | 1 |
| 4.38 | Управление Роспотребнадзора по СО | 35 |
| 4.39 | Управление Роспотребнадзора по СО в городе Первоуральск, Шали, Нижнесерги | 1 |
| 4.40 | Управление Роспотребнадзора по Свердловской области в г. Серове, Серовском, Гагаринском, Новолялинском районах и Верхотурском уезде | 1 |
| 4.41 | Управление Федеральной службы безопасности по Свердл обл в Орджоникидзевском районе | 1 |
| 4.42 | Управление антимонопольной службы по СО | 1 |
| 4.43 | Управление государственной жилищной инспекции СО | 3 |
| 4.44 | Уральская транспортная прокуратура СО | 1 |
| 4.45 | Уральское управление Ростехнадзора | 2 |
| 4.46 | Уральское управление Ростехнадзора по Челябинской области | 1 |
| 4.47 | ФАС по СО | 1 |
| 4.48 | ФКУ ИК-56 ГУФСИН России по Свердл.обл. | 1 |
| 4.49 | Федеральное казенное учреждение "Следственный изолятор № 1 Главного управления Федеральной службы исполнения наказаний по Свердловской области" | 1 |
| 4.50 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 16 |
| 4.51 | Центральный банк по Самарской области | 1 |
| 4.52 | прокуратура г. Богданович | 1 |
| 4.53 | прокуратура каменск-уральский | 1 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1141** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 140 |
| 5.2 | Не поддержан | 68 |
| 5.3 | Разъяснено | 436 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 99 |
| 5.5 | Направлено в ЦА | 3 |
| 5.6 | Обращение отозвано гражданином | 1 |
| 5.7 | не указано | 394 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **7** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **29** |
|  | из них: |  |
| 7.1 | исполненные | 29 |
| 7.2 | не исполненные | 0 |