**Отчёт Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу по обращениям граждан за II квартал и I полугодие 2016 года**

**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**

Полномочие осуществляется на основании п. 9.10 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, – 37.

Объемы исполнения полномочия

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **2015 год** | **2016 год** | **2 кв. 2016г.** |
| Устные и письменные обращения граждан | **893** | **1148** | **547** |

Средняя нагрузка на сотрудника (по поступившим обращениям).

| **Объемы** | | **Нагрузка на одного сотрудника** | | **Отклонение**  **в %** | **Разница** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2015 г.** | **2016 г.** | **2015 г.** | **2016 г.** |
| **893** | **1148** | **26,57** | **31,03** | **16,78** | **4,46** |

Средняя нагрузка на сотрудника значительно увеличилась в сравнении с аналогичным периодом 2015 года за счет роста количества обращений, особенно в сфере защиты персональных данных.

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

Поступившие в отчётном периоде 14 жалоб граждан, выражающие несогласие с результатами ранее рассмотренных обращений, признаны необоснованными.

В 2 квартале 2016 года в адрес Управления поступило 547/1148 обращений граждан и организаций (здесь и далее в знаменателе показатель за 1 полугодие).

При этом 387/843 обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Роскомнадзора (Управления) и по электронной почте.

Из Роскомнадзора поступило 66/186 обращений.

Из Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (в том числе ТУ Роскомнадзора), а также органов государственной власти и местного самоуправления поступило – 46/68 обращения.

Из органов прокуратуры поступило 53/97 обращения.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 264/590 (51,39%)– обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 156/307 (26,74%) – обращение относится к работе в сфере связи;

- 28/77 (6,71%) – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 91/151 (13,15%) – Интернет и информационные технологии;

- 8/23 (2%) - административные обращения.

Из числа поступивших 547/1148 обращений в отчётном периоде рассмотрено 466/1067 обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – 48/98;

- не поддержаны – 81/257;

- разъяснено – 223/507;

- отозвано гражданами – 2/2;

- перенаправлено по принадлежности – 89/166;

- перенаправлено в ТО – 15/18;

- направлено в Роскомнадзор – 6/11;

- принято к сведению – 1/5;

- находятся на рассмотрении – 82/82;

Обращения в 2016 году перенаправлялись по принадлежности: в ГУВД по Свердловской области, прокуратуру Свердловской области (в отношении противоправных действий в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть Интернет, мошеннических действий, связанных с незаконным использованием сетей связи, распространения порнографии и информации экстремистского содержания на Интернет-сайтах), в Управление Федеральной антимонопольной службы по Свердловской области (в отношении рекламы в СМИ), областное Управление ФНС, ГУ ЦБ РФ по УФО и другие территориальные органы ФОИВ.

**Результаты исполнения полномочия**

**в сфере персональных данных и ИТ**

Управление Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу 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. 9.10 Положения об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Уральскому федеральному округу, утвержденного Приказом Роскомнадзора от 25.01.2016 №51.

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».

Количество объектов (заявителей), в отношении которых исполняется полномочие – 590, из них во 2 квартале 264.

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 |
| 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 |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 376 (185) | 590 (264) | 56,9 (42,7) |
| 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) | 125,3 (61,7) | 196,67 (88) | 56,9 (42,7) |

В отчетный период прослеживается увеличение нагрузки на одного сотрудника, что обусловлено увеличением количества поступивших в отчетный период обращений (на 56,9 %).

Общее количество поступивших во 2 квартале 2016 года обращений составляет 264, из них:

физических лиц – 258;

юридических лиц – 3;

должностных лиц – 3;

индивидуальных предпринимателей – 0,

общественных организаций – 0.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 185 обращение, из них:

физических лиц – 183;

юридических лиц – 1;

должностных лиц – 1;

индивидуальных предпринимателей – 0,

общественных организаций – 0.

Увеличение показателей обусловлено тем, что в отчетный период в адрес Управления от физических лиц поступило 258 обращений, из которых 162 от недобросовестных заемщиков на нарушение кредитными организациями и коллекторскими агентствами прав субъектов персональных данных. По результатам рассмотрения таких обращений, в большинстве случаев, сведения о нарушении обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных не нашли своего подтверждения.

Во 2 квартале 2016 года в адрес Управления поступило 3 обращения от юридических лиц, в том числе: 1 о нарушении действующего законодательства РФ в области персональных данных, 2 о разъяснении законодательства РФ в области персональных данных, 3 обращения от должностных лиц, из них: 1 о нарушении действующего законодательства РФ в области персональных данных, 2 о разъяснении законодательства РФ в области персональных данных.

По результатам рассмотрения обращений Управлением установлено, что 562(251) обращения содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 21(7) обращений касаются разъяснения действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных и 7(6) обращений касаются обжалования действий Управления.

562 (251) обращения содержат доводы о нарушениях обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных следующими категориями операторов:

государственными и муниципальными органами – 1(1);

банками и кредитными организациями – 345(128);

коллекторскими агентствами – 83(45);

операторами связи – 19(6);

владельцами интернет-сайтов – 44(20);

физическими лицами – 0;

социальными сетями – 4(4);

организациями ЖКХ – 45(28);

СМИ – 3(3);

иными операторами – 18(16).

Таким образом, большая часть поступивших в отчетный период обращений содержит сведения о нарушении кредитными организациями, коллекторскими агентствами, владельцами интернет-сайтов и организациями ЖКХ обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 436(156) случаях. Данный показатель обусловлен поступлением ряда аналогичных обращений на деятельность операторов по осуществлению последними обработки персональных данных заявителей при отсутствии правовых оснований такой обработки. В рамках рассмотрения указанных обращений операторами в адрес Управления представлены сведения и документы, подтверждающие наличие правовых оснований обработки персональных данных заявителей, в связи с чем Управлением приняты решения об отсутствии в деятельности операторов признаков нарушения законодательства в области персональных данных.

Информация о нарушениях в области персональных данных подтвердилась в 66 (35) случаях.

Количество направленных в прокуратуру материалов по результатам рассмотренных обращений составляет 31 (17), по результатам рассмотрения которых:

возбуждено административное производство – 18 (8);

внесено представлений – 7 (3);

отказано в возбуждении административного производства в связи с отсутствием состава административного правонарушения – 0;

отказано в возбуждении административного производства в связи с истечением срока давности, внесено представление – 0;

находятся на рассмотрении – 6(6).

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 35 (18) требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 35 (18) требований.

По результатам анализа нарушений, выявляемых в ходе рассмотрения обращений граждан, Управлением установлено, что наиболее часто операторами допускаются следующие нарушения:

– ч. 3 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (поручение иному лицу осуществлять обработку персональных данных без согласия субъекта 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. 7 ст. 14 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (нарушение установленного законом права субъекта персональных данных на получение информации, касающейся обработки его персональных данных);

- чч. 1-3 ст. 21 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (неисполнение оператором обязательств по устранению нарушений, допущенных при обработке персональных данных, а также по уточнению, блокированию и уничтожению персональных данных).

Срок рассмотрения 60 обращений истекает в 3 квартале 2016 года.

Наиболее актуальные обращения в части, касающейся правоприменительной практики в области персональных данных, приведены ниже.

1. В адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу (далее – Управление) поступило обращение гражданина (далее – Заявитель) о нарушении обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных, выразившемся в распространении персональных данных Заявителя в сети «Интернет».

Согласно изложенным в обращении доводам на Интернет-ресурсе http://zakupki.gov.ru/ по электронному адресу размещена информация, содержащая персональные данные Заявителя (скан копия паспорта, номер контактного телефона, анкета участника закупки, выписка из ЕГРИП с паспортными данными) без соответствующего согласия.

Отношения, связанные с обработкой персональных данных, регулируются Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон «О персональных данных»).

В соответствии со ст. 3 Федерального закона «О персональных данных»:

- персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных);

- обработка персональных данных – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных;

- распространение персональных данных – действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц.

Согласно ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» обработка персональных данных осуществляется с согласия субъекта персональных данных или при наличии оснований, указанных в пп. 2 – 11 ч. 1 ст. 6, ч. 2 ст. 10 и ч. 2 ст. 11 Федерального закона «О персональных данных».

Кроме того, федеральное законодательство относит персональные данные к конфиденциальной информации. В силу ст. 7 Федерального закона «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.

В соответствии с ч. 2 ст. 103 Федерального закона от 05.04.2013 №44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» допускается размещение в реестре контрактов информации о фамилии, имени, отчестве поставщика, его месте жительства и идентификационного номера налогоплательщика, а так же копия заключенного контракта, подписанная квалифицированной электронной подписью заказчика.

Таким образом, Федеральным законом «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» отсутствует указание на размещение в реестре контрактов сканированной копии паспорта поставщика; выписки из ЕГРИП, содержащей паспортные данные поставщика, а также анкеты участника закупки и номера контактного телефона.

С учетом изложенного по результатам рассмотрения обращения Управлением выявлены признаки нарушения обязательных требований, предусмотренных ст. 7 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Указанные факты подпадают под признаки состава административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ст. 13.11 Кодекса Российской Федерации «Об административных правонарушениях» от 30.12.2001  
№ 195-ФЗ.

В соответствии со ст. 28.4 КоАП РФ дела об административных правонарушениях, предусмотренных статьей 13.11 КоАП РФ, возбуждаются прокурором.

Материалы указанного обращения направлены в органы прокуратуры для возбуждения административного производства по ст. 13.11 КоАП РФ. Ответ о результатах рассмотрения материалов органами прокуратуры в адрес Управления не поступил.

2. В адрес Управления поступило обращение о нарушении ГАПОУ СО «ЕМК» (далее – Оператор) обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных, выразившемся в распространении персональных данных несовершеннолетних.

В рамках рассмотрения обращения Управлением установлено, что в сети Интернет на сайте http://емколледж.рф/ по 2 электронным адресам размещены персональные данные несовершеннолетних.

Отношения, связанные с обработкой персональных данных, регулируются Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон «О персональных данных»).

Федеральное законодательство относит персональные данные к конфиденциальной информации. Во исполнение ст. 7 Федерального закона  
№ 152-ФЗ 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.

Кроме того, в силу ст. 5 Федерального закона «О персональных данных» обработка персональных данных должна осуществляться на законной и справедливой основе. Содержание и объем обрабатываемых персональных данных должны соответствовать заявленным целям обработки. Обрабатываемые персональные данные не должны быть избыточными по отношению к заявленным целям их обработки.

Таким образом, в результате указанных действий персональные данные несовершеннолетних стали доступны для неограниченного круга лиц, что является нарушением требований ст. 5, 7 Федерального закона «О персональных данных».

Указанные факты подпадают под признаки состава административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ст. 13.11 Кодекса Российской Федерации «Об административных правонарушениях» от 30.12.2001  
№ 195-ФЗ.

В соответствии со ст. 28.4. КоАП РФ дела об административных правонарушениях, предусмотренных статьей 13.11, возбуждаются прокурором.

Материалы указанного обращения направлены в органы прокуратуры для возбуждения административного производства по ст. 13.11 КоАП РФ. Кроме того, в адрес ГАПОУ СО «ЕМК» направлено требование об удалении указанных персональных данных. Требование исполнено в установленные сроки.

Согласно ответу прокуратуры Свердловской области в отношении ГАПОУ СО «ЕМК» вынесено постановление о возбуждении дела об административном правонарушении, предусмотренном ст. 13.11 КоАП РФ.

**Результаты исполнения полномочия в сфере связи**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 |
| 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 |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 280 | 307 (156) | 9,64 |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходящихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, кото-рое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | 8,75 | 10,96 | 25,3 |

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия – 28. Существенный рост нагрузки связан с ростом количества обращений.

В 1 полугодии 2016 года поступило 307, в том числе 156 обращений во 2 квартале, содержащих вопросы:

1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений –54/31;

2) организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 49/22;

3) эксплуатации оборудования связи – 17/8;

4) разъяснение вопросов разрешительной деятельности и лицензирования –4/1;

5) качества оказания услуг связи – 101/55, в том числе:

предоставления услуг связи –78/44;

жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон – 23/11, в том числе:

- несогласие с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) – 17/6;

- оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – 5/4;

- отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) –1/1;

6) 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) – 7/5;

7) другие вопросы в сфере связи – 75/35.

Во всех случаях, по результатам рассмотрения поступивших в адрес Управления обращений, заявителям в установленные законом сроки направлены письменные ответы.

**Результаты исполнения полномочия**

**в сфере массовых коммуникаций**

За 1 полугодие 2016 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 77 обращений в **области массовых коммуникаций,** из них во 2 квартале – 28 (в 1 полугодии 2015 года - 112), из которых на конец отчетного периода рассмотрено 70 обращений. В отчетный период также рассмотрено 13 обращений, поступивших в конце 2015 года. Таким образом, всего в отчетный период рассмотрено 83 обращения в области массовых коммуникаций.

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия – 5.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 |
| 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 |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 112 | 77(28) | -31 |
| 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) | 18,67 | 15,4 | -18 |

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 опровержения недостоверный сведений, а также использования права на ответ или реплику в соответствии с нормами Закона Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации», а также права на обращение с иском в суд в порядке ст. 152 Гражданского кодекса Российской Федерации.

1. Заявителями направляются материалы как электронных, так и печатных СМИ, либо комментарии к электронным СМИ, предположительно, содержащие признаки злоупотребления свободой массовой информации.

Даются разъяснения в соответствии с Правилами создания, формирования и 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», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.10.2012 № 1101. Обращения о распространении информации с признаками экстремистской деятельности перенаправлены в ГУ МВД России по Свердловской области, копии - в Управление Генеральной прокуратуры в Уральском федеральном округе. Кроме того, если содержание обращений касалось распространения информации на сайтах, доступ к которым в течение суток предположительно составляет более трех тысяч, то такие обращения в соответствии с указаниями перенаправлялись в ЦА.

3. Жалобы, которые содержат сведения о возможных нарушениях порядка объявления выходных данных средств массовой информации.

Управлением Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу проводятся внеплановые мероприятия по контролю, по результатам которых выявляются указанные нарушения, составляются протоколы об административных правонарушениях, виновные лица привлекаются к административной ответственности.

4. В связи с вступившими в законную силу с 05.04.2016 изменениями в ст. 48 Закона РФ "О СМИ" в адрес Управления начали поступать обращения от редакций СМИ с жалобами на отказ в аккредитации журналистов органами местного самоуправления ввиду отсутствия разработанных/принятых правил аккредитации в данных органах.

По этой категории обращений главам и руководителям соответствующих ОГВ/ОМСУ Управлением даются разъяснения о том, что отсутствие правил аккредитации не лишает журналистов прав, гарантированных Законом о СМИ, в том числе права на аккредитацию. В случаях отсутствия разработанных либо утвержденных правил аккредитации журналисты могут быть аккредитованы на общих основаниях.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Статистические данные**  **к отчёту Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу по обращениям граждан за II квартал и I полугодие 2016 года** | | |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **1148** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 1148 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 261 |
| 2.2 | Личный прием | 5 |
| 2.3 | Нарочным | 39 |
| 2.4 | Официальный сайт | 593 |
| 2.5 | СЭД | 186 |
| 2.6 | Факс | 5 |
| 2.7 | Электронная почта | 59 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 1148 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 20 |
| 3.3 | Благодарности | 3 |
| 3.4 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 7 |
| 3.5 | Вопросы правового характера | 2 |
| 3.6 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.7 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 7 |
| 3.8 | Интернет и информационные технологии | 153 |
| 3.9 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 3 |
| 3.10 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 106 |
| 3.11 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 11 |
| 3.12 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 4 |
| 3.13 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 12 |
| 3.14 | Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 1 |
| 3.15 | Требования о разблокировке сайтов | 16 |
| 3.16 | Персональные данные | 591 |
| 3.17 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 7 |
| 3.18 | Досыл документов по запросу | 17 |
| 3.19 | Вопросы защиты персональных данных | 547 |
| 3.20 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 3 |
| 3.21 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 17 |
| 3.22 | Связь | 307 |
| 3.23 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 54 |
| 3.24 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 49 |
| 3.25 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 17 |
| 3.26 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |
| 3.27 | Вопросы качества оказания услуг связи | 101 |
| 3.28 | Вопросы предоставления услуг связи | 78 |
| 3.29 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 23 |
| 3.30 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 3 |
| 3.31 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 8 |
| 3.32 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 5 |
| 3.33 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 1 |
| 3.34 | Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 1 |
| 3.35 | Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты) | 1 |
| 3.36 | 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.) | 4 |
| 3.37 | 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) | 7 |
| 3.38 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| 3.39 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 2 |
| 3.40 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.41 | Другие вопросы в сфере связи | 70 |
| 3.42 | СМИ | 77 |
| 3.43 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 18 |
| 3.44 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 46 |
| 3.45 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 13 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **356** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1129** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 115 |
| 5.2 | Не поддержан | 276 |
| 5.3 | Разъяснено | 536 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 166 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 18 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 12 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 2 |
| 5.8 | Принято к сведению | 5 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **19** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **1** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |