**Отчёт по рассмотрению обращений граждан и организаций Управлением Роско надзора по Уральскому федеральноиу округу за 9 месяцев и в 3 квартале 2015 года**

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

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия, – 34.

Объемы по исполнению полномочия

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **2014 год** | **2015 год** | **3 кв. 2015г** |
| Устные и письменные обращения граждан | **1115** | **1405** | **512** |

Средняя нагрузка на сотрудника (по поступившим обращениям).

| **Объемы** | **Нагрузка на одного сотрудника**  | **Отклонение в %** | **Разница** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2014 г.** | **2015 г.** | **2014 г.** | **2015 г.** |
| **1115** | **1405** | **30,135** | **41,324** | **37,13** | **11,19** |

Средняя нагрузка на одного сотрудника Управления значительно увеличилась в сравнении с 2014 годом.

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.

Всего за 9 месяцев 2015 года в адрес Управления поступило 1405/512обращений граждан и организаций **(**здесь и далее приведены данные в формате - а 9 месяцев 2015 года / 3 квартал 2015 года).

При этом 1024/385 обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Роскомнадзора (Управления), электронной почте и по факсимильной связи.

Из Роскомнадзора поступило - 23/10 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 – 102/65обращений.

Из органов прокуратуры поступило – 79/28 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

**-** **581**(41,35%)/**205**(40,03%)– обращений относится к сфере защиты персональных данных;

**-** **445**(31,67%)/**165**(32,23%) – обращений относятся к сфере связи;

**-** **102**(7,26%)/**33**(6,44%) – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

**- 94**(6,69%)/**36**(7,03%) – обращений в сфере информационных технологий;

**-** **69**(4,91%)/**24**(4,69%) – обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

**-** **114**(8,11%)/**49**(9,57%) – обращения по вопросам административного характера.

Из числа поступивших 1405/512обращений в отчётном периоде рассмотрено 1349/456обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – 119/41;

- не поддержаны – 223/65;

- разъяснено – 743/264;

- отозваны гражданами – 2/0;

- перенаправлено по принадлежности – 187/58;

- перенаправлено в ТО – 37/16;

- направлено в Роскомнадзор – 11/3;

- принято к сведению – 2/1;

- не указано – 25/8;

- находятся на рассмотрении – 56 (за 3 квартал 2015г).

Обращения 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 Федеральную антимонопольную службу России (в отношении рекламы в СМИ), другие федеральные органы исполнительной власти.

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. 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».

Количество объектов (заявителей), в отношении которых исполняется полномочие – 581 (205).

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 законода-тельства РФ (в % общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 | 0  |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законода-тельства РФ, по которым к сотрудникам, осуществляющим подготовку ответов на обра-щения, 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 | 354(139) | 581 (205) | 64,1 (47,5) |
| Количество обращений граждан в сфере дея-тельности, приходящихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по долж-ностному регламенту осуществляет контроль-но-надзорную и регистрационно-разрешитель-ную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | 118(46,3) | 193,6 (68,3) | 64,1(47,5) |

Таким образом, в отчетный период прослеживается увеличение нагрузки на одного сотрудника, что обусловлено увеличением количества поступивших в отчетный период обращений (на 47,5 %). Вместе с тем, в отчетный период в целях полного, своевременного и всестороннего рассмотрения обращений Управлением в адрес заявителей и операторов направлено ряд запросов о представлении информации, а также требований об удалении персональных данных.

Общее количество поступивших в отчетный период обращений составляет 205, из них:

физических лиц – 202;

юридических лиц – 3.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 139 обращений, из них:

физических лиц – 138;

юридических лиц – 1.

Увеличение показателей обусловлено тем, что в отчетный период в адрес Управления от физических лиц поступило 202 обращения, из которых 79 от недобросовестных заемщиков на соответствие деятельности кредитных организаций и коллекторских агентств требованиям законодательства РФ в области 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.

В отчетный период в адрес Управления поступило 3 обращения от юридических лиц о разъяснении действующего законодательства РФ в области персональных данных, в аналогичный отчетный период прошлого года от юридических лиц поступило 1 обращение.

По результатам рассмотрения обращений Управлением установлено, что 447 (146) обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц и 96 (29) обращений касаются разъяснения действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

10 (6) обращения Управлением Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу перенаправлено в Управление Роскомнадзора по Курганской области 2 (0), Управление Роскомнадзора по Челябинской области 2 (1), Управление Роскомнадзора по Тюменской области, ХМАО-ЯНАО и ЮГРЕ 2 (1) для рассмотрения по существу, в Роскомнадзор – 3 (3); в УФАС – 1 (1).

В отчетный период 447 (146) обращения содержат доводы о нарушениях обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных следующими категориями операторов:

банками и кредитными организациями – 232 (85);

коллекторскими агентствами – 29 (7);

операторами связи – 16 (4);

владельцами интернет – сайтов – 95 (26);

организациями ЖКХ – 45 (15);

СМИ – 16 (6);

иных операторов – 14 (3).

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 394 (127) случаях. Данный показатель обусловлен поступлением в адрес Управления ряда аналогичных обращений на деятельность операторов по передаче персональных данных заявителей третьим лицам без соответствующего согласия, в ходе рассмотрения которых операторами представлены документы, подтверждающие получение согласия заявителей на передачу их персональных данных третьим лицам.

Информация о нарушениях в области персональных данных подтвердилась в 53 (19) случаях.

Количество направленных в прокуратуру материалов по результатам рассмотренных обращений составляет – 15 (3):

возбуждено административное производство – 6 (0);

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

отказано в возбуждении административного производства в связи с истечением срока давности, внесено представление – 7 (1);

находятся на рассмотрении – 2 (2).

В ходе рассмотрения обращений граждан Управлением в адрес операторов направлено 38 (16) требования о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления представлена информация об исполнении 33 (11) 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 21 обращения истекает в 4 квартале 2015 года.

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

1. В адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило обращение о нарушении ТСЖ «Ворошиловец-1» (далее – Оператор) обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

По результатам анализа представленных сведений и документов установлено, что ТСЖ «Ворошиловец-1» в нарушение обязательных требований законодательства в области персональных данных в подъезде многоквартирного дома без соответствующего согласия размещены персональные данные Заявителя, а именно: фамилия, инициалы, адрес, сумма задолженности.

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

Согласно 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.

В соответствии с ч. 1 ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» обработка персональных данных осуществляется с согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных.

Кроме того, согласно 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.

В силу ч. 3 ст. 9 Федерального закона «О персональных данных» обязанность представить доказательство получения согласия субъекта персональных данных на

По результатам рассмотрения обращения Управлением в деятельности ТСЖ «Ворошиловец-1» 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.

Материалы указанного обращения направлены в органы прокуратуры для возбуждения административного производства по ст. 13.11 КоАП РФ.

Согласно ответу прокуратуры в адрес руководителя ТСЖ «Ворошиловец-1» внесено представление.

2. В адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило обращение о нарушении действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

Согласно представленным сведениям и документам на Интернет-ресурсе www.vk.com по электронному адресу https://vk.com/videos9377071?z= video9377071\_171364295%2Falbum9377071 без соответствующего согласия размещена и доступна неопределенному кругу лиц видеозапись, содержащая персональные данные Заявителя, а именно: фамилия, имя, отчество, место работы, должность, адрес.

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 - это 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».

Федеральное законодательство относит персональные данные к конфиденциальной информации. Во исполнение 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.

С учетом изложенного на основании п. 3 ч. 3 ст. 23 Федерального закона «О персональных данных» Управлением в адрес ООО «В контакте» направлено требование об удалении персональных данных Заявителя.

Требование Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу исполнено в установленные сроки.

Результаты исполнения полномочия при осуществлении контрольно-надзорной деятельности **в сфере связи** приведены в таблице.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатель (для каждой сферы деятельности)** | **На конец отчетного периода прошлого года** | **На конец отчетного периода текущего года** | **Отклоне-ние в %** |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законода-тельства РФ (в % общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 | 0  |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законода-тельства РФ, по которым к сотрудникам, осуществляющим подготовку ответов на обра-щения, 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 | 539 | 445 | -17,44 |
| Количество обращений граждан в сфере дея-тельности, приходящихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по долж-ностному регламенту осуществляет контроль-но-надзорную и регистрационно-разрешитель-ную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | 17,97 | 14,83 | -17,44 |

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия, – 30.

Снижение общего количества обращений граждан и организаций в сфере связи по сравнению с аналогичным периодом прошлого года поступающих в адрес Управления является результатом разъяснительной работы, проводимой Управлением о позиции судов о пределах компетенции территориального органа Роскомнадзора при рассмотрении обращений граждан – потребителей услуг связи.

Тенденция к снижению количества обращений сохранится и в дальнейшем.

В отчетный период 2015 года поступило 445/165 обращений, содержащих вопросы (здесь и далее данные представлены в формате - показатель за 9 месяцев 2015 года/ за 3 квартал 2015 года):

- по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 58/18;

- организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 54/29;

- эксплуатации оборудования связи – 71/18;

- о разъяснении вопросов разрешительной деятельности и лицензирования – 13/8;

- качества оказания услуг связи – 42/26;

- предоставления услуг связи – 22/13;

- жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон – 20/13;

- несогласие с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) – 3/2;

- оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – 9/5;

- отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) – 2/1;

- предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за не предоставленные контент-услуги (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты) – 0/5;

- 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) – 16/5;

- другие вопросы в сфере связи – 151/22.

На основании поступивших в адрес Управления обращений в сфере связи в отчётном периоде Управлением проведено 38/8 внеплановых мероприятий по контролю (надзору) по результатам которых:

- в 11/3 случаях меры приняты (в отношении виновных лиц Управлением приняты меры административного и пресекательного характера);

- в 1/0 случае вопрос решён положительно;

- в 27/5 случаях разъяснены нормы законодательства в сфере связи.

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

За 3 квартал 2015 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 68 обращений в **области массовых коммуникаций** (в 3 квартале 2014 года - 66), из которых на конец отчетного периода рассмотрено 61 обращение. Среди всех поступивших обращений 29 обращений граждан, 28 обращений юридических лиц, 11 обращений должностных лиц. Таким образом, всего за 9 месяцев 2015 года рассмотрено 175 обращения в области массовых коммуникаций (за 9 кварталов 2014 года - 193).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 законода-тельства РФ (в % общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 | 0  |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законода-тельства РФ, по которым к сотрудникам, осуществляющим подготовку ответов на обра-щения, 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 | 193 | 175 | -9 |
| Количество обращений граждан в сфере дея-тельности, приходящихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по долж-ностному регламенту осуществляет контроль-но-надзорную и регистрационно-разрешитель-ную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | 48,25 | 58,33 | 21 |

Типичные вопросы, которые поднимают граждане в своих обращениях:

1. Ограничение доступа к электронным ресурсам, распространяемым в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», содержащим информацию с признаками экстремистской деятельности, сведений о местах приобретения наркотических средств.

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;

1. Сведения о возможных нарушениях положений Федерального закона от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" редакциями печатных изданий, не зарегистрированных в качестве СМИ. Управлением делаются соответствующие запросы получателями обязательных экземпляров, меры принимаются исходя из представленных сведений. Невыполнение обязанности 97%.
2. 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. Запросы о предоставлении сведений из Единого общероссийского реестра средств массовой информации.

Кроме того, отмечается тенденция увеличения количества обращений о распространении недостоверной информации на электронных ресурсах, не являющихся средствами массовой информации.

|  |
| --- |
| **Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу (за период с 01.01.2015 по 30.09.2015)** |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **1405** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 1405 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказная бандероль | 1 |
| 2.2 | Заказное письмо | 124 |
| 2.3 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 127 |
| 2.4 | Личный прием | 1 |
| 2.5 | Нарочным | 58 |
| 2.6 | Официальный сайт | 913 |
| 2.7 | Простое письмо | 70 |
| 2.8 | СЭД | 29 |
| 2.9 | Факс | 22 |
| 2.10 | Электронная почта | 60 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 1405 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 114 |
| 3.3 | Благодарности | 1 |
| 3.4 | Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 56 |
| 3.5 | Вопросы правового характера | 45 |
| 3.6 | Жалобы граждан на организацию работы ТУ или ФГУПов, в т.ч. при организации внутренней деятельности | 8 |
| 3.7 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.8 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 3 |
| 3.9 | Информационные технологии | 94 |
| 3.10 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 88 |
| 3.11 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 6 |
| 3.12 | Ограничение доступа к сайтам | 69 |
| 3.13 | Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 6 |
| 3.14 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 10 |
| 3.15 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 34 |
| 3.16 | Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 15 |
| 3.17 | Требования о разблокировке сайтов | 4 |
| 3.18 | Персональные данные | 581 |
| 3.19 | Вопросы защиты персональных данных | 530 |
| 3.20 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 10 |
| 3.21 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 41 |
| 3.22 | Связь | 445 |
| 3.23 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 58 |
| 3.24 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 54 |
| 3.25 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 71 |
| 3.26 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 13 |
| 3.27 | Вопросы качества оказания услуг связи | 42 |
| 3.28 | Вопросы предоставления услуг связи | 22 |
| 3.29 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 20 |
| 3.30 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 3 |
| 3.31 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 9 |
| 3.32 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 2 |
| 3.33 | 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) | 5 |
| 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.) | 1 |
| 3.35 | 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) | 16 |
| 3.36 | Обращения операторов связи по вопросам присоединения сетей | 1 |
| 3.37 | Другие вопросы в сфере связи | 190 |
| 3.38 | СМИ | 102 |
| 3.39 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 14 |
| 3.40 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 55 |
| 3.41 | Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов | 1 |
| 3.42 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 32 |
| **4** | **Переслано, всего** | **204** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1349** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 119 |
| 5.2 | Не поддержан | 223 |
| 5.3 | Разъяснено | 743 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 187 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 37 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 11 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 2 |
| 5.8 | Принято к сведению | 2 |
| 5.9 | не указано | 25 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **56** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **19** |
|  |  |  |