**Отчёт о работе**

**Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу**

**с обращениями граждан за 2015** **год**

Прием граждан и обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и организаций, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок осуществляется на основании положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и пункта 8.8. 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.

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

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия, – 38.

Объемы по исполнению полномочия

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **2014 год** | **2015 год** | **4 кв. 2015г** |
| Устные и письменные обращения граждан | **1626** | **1998** | **593** |

Средняя нагрузка на сотрудника (по поступившим обращениям).

| **Объемы** | **Нагрузка на одного сотрудника**  | **Отклонение в %** | **Разница** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2014 г.** | **2015 г.** | **2014 г.** | **2015 г.** |
| **1626** | **1998** | **38,71** | **52,58** | **35,83** | **13,86** |

Средняя нагрузка на одного сотрудника Управления значительно увеличилась в сравнении с аналогичным периодом 2014 года.

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

Всего за 2015 год в адрес Управления поступило **1998/593** обращений граждан и организаций (здесь и далее в числителе - показатель за 2015 год, в знаменателе - показатель за 4 квартал 2015 года).

При этом **1447/423** 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 - **51/22** обращения.

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 – **135/32** обращения.

Из органов прокуратуры поступило – **128/50** обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

**-** **834**(41,74%)/**253**(42,66%)– обращений относится к сфере защиты персональных данных;

**-** **624**(31,23%)/**179**(30,18%) – обращений относятся к сфере связи;

**-** **129**(6,46%)/**27**(5,55%) – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

**- 168**(8,41%)/**74**(12,48%) – обращений в сфере информационных технологий;

**-** **79**(3,95%)/**10**(1,69%) – обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

**-** **164**(8,21%)/**50**(8,43%) – обращения по вопросам административного характера.

Из числа поступивших **1998/593** обращений в отчётном периоде рассмотрено **1964/559** обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – **159/31**;

- не поддержаны – **283/56**;

- разъяснено – **1140/364**;

- отозваны заявителями – **6/4**;

- перенаправлено по принадлежности – **277/85**;

- перенаправлено в ТО – **48/11**;

- направлено в Роскомнадзор – **22/6**;

- принято к сведению – **2/0**;

- не указано – **27/2**;

- находятся на рассмотрении – **34** (за IV квартал).

Обращения перенаправляются 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**

Количество объектов (заявителей), в отношении которых исполняется полномочие в отчётных периодах – 834 (253).

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия – 2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 | 495 (177) | 834 (253) | 68,5 (43) |
| 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) | 247,5(88,5) | 417 (126,5) | 68,5(42,9) |

Таким образом, несмотря на увеличение количества сотрудников, в отчетный период прослеживается увеличение нагрузки на одного сотрудника, что обусловлено увеличением количества поступивших в отчетный период обращений (на 68,5 %). Кроме того, увеличилось количество направленных Управлением в целях полного, своевременного и всестороннего рассмотрения обращений в адрес заявителей и операторов запросов о представлении информации, а также требований об удалении персональных данных.

Общее количество поступивших в отчетный период обращений составляет 253, из них:

физических лиц – 249;

юридических лиц – 4;

должностных лиц – 0;

индивидуальных предпринимателей – 0,

общественных организаций – 0.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 177 обращений, из них:

физических лиц – 173;

юридических лиц – 2;

должностных лиц – 2;

индивидуальных предпринимателей– 0,

общественных организаций – 0.

Таким образом, количество поступивших в отчетный период обращений увеличилось на 43 %.

Такое увеличение показателей обусловлено тем, что в отчетный период в адрес Управления от физических лиц поступило 249 обращения, из которых 161 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.

В отчетный период в адрес Управления поступило 2 обращения от юридических лиц о разъяснении и 2 обращения о нарушении действующего законодательства РФ в области персональных данных, в аналогичный отчетный период прошлого года от юридических лиц поступило 2 обращения о разъяснении требований законодательства в области персональных данных.

По результатам рассмотрения обращений Управлением установлено, что 705 (230) обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц и 115 (19) обращений касаются разъяснения действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

В отчетный период 705 (230) обращений содержат доводы о нарушениях обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных следующими категориями операторов:

банками и кредитными организациями – 404 (161);

коллекторскими агентствами – 77 (33);

операторами связи – 22 (6);

владельцами интернет – сайтов – 62 (3);

физическими лицами – 0 (0);

социальными сетями – 38 (3);

организациями ЖКХ – 73 (21);

СМИ – 15 (2);

иных операторов – 14 (1).

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 Российской Федерации в области персональных данных.

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 615 (193) 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 70 (17) случаях.

Количество направленных в прокуратуру материалов по результатам рассмотренных обращений составляет – 29 (15):

возбуждено административное производство – 13 (5);

внесено представлений – 10 (4);

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 – 1 (1);

находятся на рассмотрении – 5 (5).

В ходе рассмотрения обращений граждан Управлением в адрес операторов направлено 40 (2) требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 40 (2) 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 № 152-ФЗ (поручение иному лицу осуществлять обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных);

– 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);

– ч. 7 ст. 14 Федерального закона № 152-ФЗ (нарушение установленного законом права субъекта персональных данных на получение информации, касающейся обработки его персональных данных);

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

Срок рассмотрения 20 обращений истекает в 1 квартале 2016 года.

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

**Результаты исполнения полномочия в сфере связи.**

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия, – 31.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 | 741 (202) | 624 (179) | -15,8(-11,4) |
| 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) | 23,16 (6,3) | 20,13 (5,8) | -13,07 (-8,5) |

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.

Учитывая, что снижение количества обращений граждан наблюдается на протяжении нескольких лет, следует предположить, что тенденция к снижению количества обращений в сфере связи сохранится и в дальнейшем.

В отчетный период 2015 года поступило **624/179** обращений, содержащих вопросы (здесь и далее в числителе - показатель за 2015 год, в знаменателе - показатель за 4 квартал 2015 года):

1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – **99/41**;

2) организации работы почтовых отделений и их сотрудников – **62/8**;

3) эксплуатации оборудования связи – **90/19**;

4) о разъяснении вопросов разрешительной деятельности и лицензирования – **17/4**;

 5) качества оказания услуг связи – **89/47**, в том числе:

 а) предоставления услуг связи – **60/38**;

 б) жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон – **29/9**, в том числе:

 - несогласие с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) – **6/3**;

 - оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – **13/4**;

 - отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) – **3/1**;

 - 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) **– 5/0**;

 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) – **20/4**;

 7) другие вопросы в сфере связи – **248/57**.

 На основании поступивших в адрес Управления обращений в сфере связи в отчётном периоде Управлением проведено **49/12** внеплановых мероприятий по контролю (надзору) по результатам которых:

- в **12/2** случаях меры приняты (в отношении виновных лиц Управлением приняты меры административного и пресекательного характера);

- в **1/0** случае вопрос решён положительно;

- в **34/9** случаях разъяснены нормы законодательства в сфере связи;

- в **2/1** случаях отказано в удовлетворении требований заявителя.

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

**Результаты исполнения полномочия**

**в области массовых коммуникаций**

За 4 квартал 2015 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 56 обращений **в области массовых коммуникаций** (в 4 квартале 2014 года - 74), из которых на конец отчетного периода рассмотрено 55 обращений. Среди всех поступивших обращений: 34 обращения граждан, 15 обращений юридических лиц, 7 обращений должностных лиц. Всего за 2015 год рассмотрено 221 обращение в области массовых коммуникаций (за 2014 год - 274).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 | 274 | 221 | -19 |
| 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) | 45,67 | 36,83 | -19 |

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, публичное распространение выражающих явное неуважение к обществу сведений о днях воинской славы и памятных датах России, связанных с защитой Отечества, либо публичное осквернение символов воинской славы России (при этом аргументы, которые приводят заявители, не всегда находят своё подтверждение).

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 перенаправляются 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%. На этом основании Управлением будут предприняты меры по усилению профилактической и разъяснительной работы.
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.

1. Сведения о возможных нарушениях порядка объявления выходных данных как в периодических печатных изданиях, так и в электронных СМИ. Управлением проводятся проверочные мероприятия, по факту выявления указанного нарушения виновные лица привлекаются к административной ответственности по ст. 13.22 КоАП РФ.

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

**Статистические данные**

**к отчету Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу о работе с обращениями граждан за 2015** **год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **1998** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 1998 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказная бандероль | 1 |
| 2.2 | Заказное письмо | 177 |
| 2.3 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 219 |
| 2.4 | Личный прием | 1 |
| 2.5 | Нарочным | 82 |
| 2.6 | Официальный сайт | 1278 |
| 2.7 | Простое письмо | 70 |
| 2.8 | СЭД | 51 |
| 2.9 | Устное обращение | 1 |
| 2.10 | Факс | 24 |
| 2.11 | Электронная почта | 94 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 1998 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 164 |
| 3.3 | Благодарности | 1 |
| 3.4 | Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 90 |
| 3.5 | Вопросы правового характера | 52 |
| 3.6 | Досыл документов по запросу | 3 |
| 3.7 | Жалобы граждан на организацию работы ТУ или ФГУПов, в т.ч. при организации внутренней деятельности | 10 |
| 3.8 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 4 |
| 3.9 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 4 |
| **3.10** | **Информационные технологии** | **168** |
| 3.11 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 162 |
| 3.12 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 6 |
| 3.13 | Ограничение доступа к сайтам | 79 |
| 3.14 | Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 6 |
| 3.15 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 14 |
| 3.16 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 40 |
| 3.17 | Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 15 |
| 3.18 | Требования о разблокировке сайтов | 4 |
| 3.19 | Персональные данные | 834 |
| **3.20** | **Вопросы защиты персональных данных** | **764** |
| 3.21 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 16 |
| 3.22 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 54 |
| **3.23** | **Связь** | **624** |
| 3.24 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 99 |
| 3.25 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 62 |
| 3.26 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 90 |
| 3.27 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 17 |
| 3.28 | Вопросы качества оказания услуг связи | 89 |
| 3.29 | Вопросы предоставления услуг связи | 60 |
| 3.30 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 29 |
| 3.31 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
| 3.32 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 6 |
| 3.33 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 13 |
| 3.34 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 3 |
| 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) | 5 |
| 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.) | 1 |
| 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) | 20 |
| 3.38 | Обращения операторов связи по вопросам присоединения сетей | 1 |
| 3.39 | Другие вопросы в сфере связи | 246 |
| **3.40** | **СМИ** | **129** |
| 3.41 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 21 |
| 3.42 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 67 |
| 3.43 | Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов | 1 |
| 3.44 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 40 |
| **4** | **Переслано, всего** | **307** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1978** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 162 |
| 5.2 | Не поддержан | 283 |
| 5.3 | Разъяснено | 1150 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 277 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 49 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 22 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 6 |
| 5.8 | Принято к сведению | 2 |
| 5.9 | не указано | 27 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **20** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **41** |

|  |
| --- |
| **Статистические данные****к отчету Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу о работе с обращениями граждан за IV квартал 2015** **года** |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **593** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 593 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 53 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 92 |
| 2.3 | Нарочным | 24 |
| 2.4 | Официальный сайт | 365 |
| 2.5 | СЭД | 22 |
| 2.6 | Устное обращение | 1 |
| 2.7 | Факс | 2 |
| 2.8 | Электронная почта | 34 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 593 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 50 |
| 3.3 | Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 34 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 7 |
| 3.5 | Досыл документов по запросу | 3 |
| 3.6 | Жалобы граждан на организацию работы ТУ или ФГУПов, в т.ч. при организации внутренней деятельности | 2 |
| 3.7 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 3 |
| 3.8 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| 3.9 | Информационные технологии | 74 |
| 3.10 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 74 |
| 3.11 | Ограничение доступа к сайтам | 10 |
| 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) | 6 |
| **3.14** | **Персональные данные** | **253** |
| 3.15 | Вопросы защиты персональных данных | 234 |
| 3.16 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 6 |
| 3.17 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 13 |
| **3.18** | **Связь** | **179** |
| 3.19 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 41 |
| 3.20 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 8 |
| 3.21 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 19 |
| 3.22 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |
| 3.23 | Вопросы качества оказания услуг связи | 47 |
| 3.24 | Вопросы предоставления услуг связи | 38 |
| 3.25 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 9 |
| 3.26 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
| 3.27 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 3 |
| 3.28 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 4 |
| 3.29 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 1 |
| 3.30 | 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) | 4 |
| 3.31 | Другие вопросы в сфере связи | 56 |
| **3.32** | **СМИ** | **27** |
| 3.33 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 7 |
| 3.34 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 12 |
| 3.35 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 8 |
| **4** | **Переслано, всего** | **103** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **573** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 34 |
| 5.2 | Не поддержан | 56 |
| 5.3 | Разъяснено | 374 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 85 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 12 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 6 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 4 |
| 5.8 | не указано | 2 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **20** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **22** |