**Отчёт о работе**

**Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу**

**с обращениями граждан за I квартал 2016** **года**

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 25.01.2016 №51.

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 исполнения полномочия:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **1 кв. 2015 года** | **1 кв. 2016 года** |
| Устные и письменные обращения граждан | 450 | 601 |

Средняя нагрузка на сотрудника (по поступившим обращениям):

| **Объемы** | **Нагрузка на одного сотрудника**  | **Отклонение в %** | **Разница** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 кв. 2015 г.** | **1 кв. 2016 г.** | **1 кв. 2015 г.** | **1 кв. 2016 г.** |
| **450** | **601** | **10,465** | **15,02** | **43,57** | **4,56** |

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.

Поступавшие в отчётном периоде жалобы граждан, выражающие несогласие с результатами ранее рассмотренных обращений, признаны необоснованными.

В 1 квартале 2016 года в адрес Управления поступило **601** обращений граждан и организаций.

При этом **456** обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальному Интернет–порталу Роскомнадзора (Управления) и электронной почте.

Из Роскомнадзора поступило - **118** 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 – **73** обращения.

Из органов прокуратуры поступило – **44** обращения.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

**- 326** (54,24%)– обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

**- 151** (25,12%) – обращение относится к работе в сфере связи;

**- 49** (8,15%) – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

**- 60** (9,98%) – Интернет и информационные технологии;

**- 15** 2,50%) - административные обращения.

Из числа поступивших **601** обращения в отчётном периоде рассмотрено **504** обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – 36;

- не поддержаны – 119;

- разъяснено - 259;

- отозваны гражданами – 0;

- перенаправлено по принадлежности – 76;

- перенаправлено в ТО – 3;

- направлено в Роскомнадзор – 5;

- принято к сведению – 6;

- находятся на рассмотрении – 97.

Обращения также перенаправляются по принадлежности в ГУВД по 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. 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 – 326.

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 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 | 191 | 326 | 70,68 |
| 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) | 95,5 | 163 | 70,68 |

В отчетный период прослеживается увеличение нагрузки на одного сотрудника, что обусловлено увеличением количества поступивших в отчетный период обращений (на 70,7 %).

Общее количество поступивших в отчетный период обращений составляет 326, из них:

физических лиц – 322;

юридических лиц – 3;

должностных лиц – 1;

индивидуальных предпринимателей – 0,

общественных организаций – 0.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 191 обращение, из них:

физических лиц – 188;

юридических лиц – 1;

должностных лиц – 2;

индивидуальных предпринимателей – 0,

общественных организаций – 0.

Увеличение показателей обусловлено тем, что в отчетный период в адрес Управления от физических лиц поступило 322 обращения, из которых 245 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 3 обращения от юридических лиц о нарушении действующего законодательства РФ в области персональных данных и 1 обращение от должностных лиц о разъяснении законодательства РФ в области персональных данных, в аналогичный отчетный период прошлого года поступило 1 обращение от юридического лица и 2 обращения от должностных лиц о разъяснении требований законодательства в области персональных данных.

По результатам рассмотрения обращений Управлением установлено, что 312 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц и 14 обращений касаются разъяснения действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

312 обращений содержат доводы о нарушениях обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных следующими категориями операторов:

банками и кредитными организациями – 219;

коллекторскими агентствами – 37;

операторами связи – 13;

владельцами интернет – сайтов – 23;

физическими лицами – 0;

социальными сетями – 1;

организациями ЖКХ – 17;

СМИ – 0;

иными операторами – 2.

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 213 случаях. Данный показатель обусловлен поступлением в адрес Управления 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 17 случаях.

Количество направленных в прокуратуру материалов по результатам рассмотренных обращений составляет – 11:

возбуждено административное производство – 5;

внесено представлений – 0;

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.

В ходе рассмотрения обращений граждан Управлением в адрес операторов направлено 6 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 6 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 82 обращений истекает во 2 квартале 2016 года.

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

1. Из прокуратуры Свердловской области поступило обращение о нарушении ОАО «СКБ-БАНК» (далее – Оператор, Банк) обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

Согласно изложенным в обращении доводам Заявитель является клиентом ОАО «СКБ-БАНК» на основании заключенного кредитного договора. Заявителем в адрес Банка направлен отзыв согласия на передачу его персональных данных, представленных при заключении с Банком, третьим лицам. Однако в нарушение действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных персональные данные Заявителя ОАО «СКБ-БАНК» переданы ООО «М.Б.А. Финансы».

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 прямо или косвенно к 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. 3 ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» Оператор вправе поручить обработку персональных данных другому лицу с согласия субъекта персональных данных.

Согласно ч. 2 ст. 9 согласие на обработку персональных данных может быть отозвано субъектом персональных данных.

В силу обязательных требований ч. 5 ст. 21 Федерального закона «О персональных данных» в случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку его персональных данных оператор обязан прекратить их обработку или обеспечить прекращение такой обработки (если обработка персональных данных осуществляется другим лицом, действующим по поручению оператора).

С целью полного и всестороннего рассмотрения обращения Управлением в адрес ОАО «СКБ-БАНК» направлен мотивированный запрос о предоставлении информации.

По результатам анализа представленных сведений установлено, что Банком с целью взыскания просроченной задолженности персональные данные Заявителя, в нарушение действующего законодательства, переданы ООО «М.Б.А. Финансы». При этом ОАО «СКБ-БАНК» не исполнены требования по обеспечению прекращения обработки персональных данных Заявителя третьими лицами (ООО «М.Б.А. Финансы») в случае отзыва согласия на обработку персональных данных, что является нарушением обязательных требований, предусмотренных ч. 5 ст. 21 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.

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

Согласно ответу прокуратуры Свердловской области в отношении ОАО «СКБ-БАНК» вынесено постановление о возбуждении дела об административном правонарушении, предусмотренном ст. 13.11 КоАП РФ.

2. Поступило обращение о нарушении обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных, выразившемся в распространении персональных данных граждан без соответствующего согласия.

Согласно представленным сведениям персональные данные Заявителя размещены в здании ГБУЗ СО «Березовская центральная городская больница» на образцах заявлений, подаваемых гражданами.

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.

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».

В соответствии со 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 по результатам рассмотрения обращения Управлением в деятельности ГБУЗ СО «Березовская центральная городская больница» 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 Свердловской области в отношении ГБУЗ СО «Березовская центральная городская больница» вынесено постановление о возбуждении дела об административном правонарушении, предусмотренном ст. 13.11 КоАП РФ, а также внесено представление об устранении выявленного нарушения.

**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 | 144 | 151 | 4,86 |
| 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) | 4,54 | 4,87 | 4,86 |

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

В отчетный период 2016 года поступило 151 обращение, содержащие вопросы:

1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 23;

2) организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 27;

3) эксплуатации оборудования связи – 9;

4) разъяснение вопросов разрешительной деятельности и лицензирования – 3;

5) качества оказания услуг связи – 46, в том числе:

 а) предоставления услуг связи – 34;

 б) жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон – 12, в том числе:

 - несогласие с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) – 4;

 - оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – 1;

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

7) другие вопросы в сфере связи – 41.

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

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

- в 2 случае вопрос решён положительно;

- в 6 случаях разъяснены нормы законодательства в сфере связи.

- в 2 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 1 квартал 2016 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 52 обращения в **области массовых коммуникаций** (в 1 квартале 2015 года - 48), из которых на конец отчетного периода рассмотрено 41 обращений. В отчетный период рассмотрено 13 обращений, поступивших в конце 2015 года. Таким образом, всего в отчетный период рассмотрено 54 обращение в области массовых коммуникаций (в 1 квартале 2015 года - 51).

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия – 6.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 | 51 | 54 | 5,88 |
| 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) | 8,5 | 9 | 5,88 |

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 течении суток предположительно составляет более трех тысяч, такие обращения перенаправлялись в ЦА (в соответствии с указаниями).

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

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

|  |
| --- |
| **Статистические данные****к отчету Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу о работе с обращениями граждан за I квартал 2016** **года** |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **601** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 601 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 126 |
| 2.2 | Нарочным | 19 |
| 2.3 | Официальный сайт | 303 |
| 2.4 | СЭД | 120 |
| 2.5 | Факс | 2 |
| 2.6 | Электронная почта | 31 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 601 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 15 |
| 3.3 | Благодарности | 2 |
| 3.4 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 7 |
| 3.5 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 6 |
| 3.6 | Интернет и информационные технологии | 60 |
| 3.7 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| 3.8 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 46 |
| 3.9 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 2 |
| 3.10 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 3 |
| 3.11 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 5 |
| 3.12 | Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 1 |
| 3.13 | Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| 3.14 | Персональные данные | 326 |
| 3.15 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.16 | Досыл документов по запросу | 6 |
| 3.17 | Вопросы защиты персональных данных | 306 |
| 3.18 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 2 |
| 3.19 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 11 |
| 3.20 | Связь | 151 |
| 3.21 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 23 |
| 3.22 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 27 |
| 3.23 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 9 |
| 3.24 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |
| 3.25 | Вопросы качества оказания услуг связи | 46 |
| 3.26 | Вопросы предоставления услуг связи | 34 |
| 3.27 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 12 |
| 3.28 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 2 |
| 3.29 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 4 |
| 3.30 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
| 3.31 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 1 |
| 3.32 | 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 |
| 3.33 | 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 |
| 3.34 | 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) | 2 |
| 3.35 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 2 |
| 3.36 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.37 | Другие вопросы в сфере связи | 38 |
| 3.38 | СМИ | 49 |
| 3.39 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 10 |
| 3.40 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 29 |
| 3.41 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 10 |
| **4** | **Переслано, всего** | **191** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **526** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 40 |
| 5.2 | Не поддержан | 122 |
| 5.3 | Разъяснено | 273 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 77 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 3 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 5 |
| 5.7 | Принято к сведению | 4 |
| 5.8 | не указано | 2 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **75** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **0** |