В 2014 г. в Управление поступило 337 письменных обращений граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, а также по разъяснению законодательства в установленной сфере деятельности, в том числе по сферам деятельности:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **1 кв.** | **2 кв.** | **3 кв.** | **4 кв.** | **год** |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **83** | **80** | **98** | **115** | **376** |
|   | из них: |  |  |  |  |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 83 | 80 | 98 | 115 | 376 |
| **2** | **Тематика поступивших обращений:** |  |  |  |  |  |
| 2.1 |  Обращения граждан по основной деятельности | 83 | 80 | 98 | 115 | 376 |
| 2.2 |  - Вопросы административного характера | 7 | 5 | 4 | 5 | 21 |
| 2.3 |  \* Благодарности | - | - | 1 | - | 1 |
| 2.4 |  \* Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 5 | 2 | 2 | 4 | 13 |
| 2.5 |  \* Вопросы правового характера | 2 | - | - | - | 2 |
| 2.6 |  \* Жалобы граждан на организацию работы ТУ или ФГУПов, в т.ч. при организации внутренней деятельности | - | - | - | 1 | 1 |
| 2.7 |  \* Отзыв обращения, заявления, жалобы | - | 3 | 1 | - | 4 |
| 2.8 |  - Информационные технологии | 2 | 1 | 2 | 1 | 6 |
| 2.9 |  \* Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| 2.10 |  \* Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | - | - | 1 | - | 1 |
| 2.11 |  - Ограничение доступа к сайтам | - | - | 1 | 2 | 2 |
| 2.12 |  \* Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | - | - | 1 | - | 1 |
| 2.13 |  \* Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 | - | - | - | 1 |
| 2.14 |  - Персональные данные | 32 | 26 | 48 | 68 | 174 |
| 2.15 |  \* Вопросы защиты персональных данных | 29 | 24 | 45 | 62 | 160 |
| 2.16 |  \* Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | - | - | 1 | 1 | 2 |
| 2.17 |  \* Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 | 2 | 2 | 5 | 12 |
| 2.18 |  - Связь | 33 | 38 | 33 | 31 | 135 |
| 2.19 |  \* Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 14 | 7 | 4 | 10 | 35 |
| 2.20 |  \* Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 | 5 | 2 | 2 | 12 |
| 2.21 |  \* Вопросы эксплуатации оборудования связи | - | - | 4 | - | 4 |
| 2.22 |  \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | - | - | - | 1 | 1 |
| 2.23 |  \* Вопросы качества оказания услуг связи | 13 | 15 | 20 | 14 | 62 |
| 2.24 |  -- Вопросы предоставления услуг связи | 7 | 8 | 8 | 5 | 28 |
| 2.25 |  -- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 6 | 7 | 12 | 9 | 34 |
| 2.26 | > Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 | 2 | - | - | 3 |
| 2.27 | > Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 | 3 | 9 | 4 | 17 |
| 2.28 | > Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | - | - | - | 1 | 1 |
| 2.29 | > Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 2 | - | - | - | 2 |
| 2.30 | > Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | - | 1 | - | - | 1 |
| 2.31 | > 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 | - | 1 | 2 | 4 |
| 2.32 | > 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 | 1 | 2 | 2 | 6 |
| 2.33 |  \* 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 | - | 1 | 8 |
| 2.34 |  \* Другие вопросы в сфере связи | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| 2.35 |  - СМИ | 8 | 10 | 10 | 10 | 38 |
| 2.36 |  \* Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 4 | - | 3 | 1 | 8 |
| 2.37 |  \* Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 4 | 6 | 7 | 7 | 24 |
| 2.38 |  \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | - | 4 | - | 2 | 6 |
| **3** | **Переслано, всего** | **24** | **25** | **21** | **34** | **104** |
|  | **переслано от:** |  |  |  |  |  |
| 3.1 | Агентство связи и массовых коммуникаций Астраханская область | - | 2 | - | - | 2 |
| 3.2 | Администрация Губернатора Астраханской области | 1 | - | - | - | 1 |
| 3.3 | Астраханская межрайонная природоохранная прокуратура | 1 | - | - | - | 1 |
| 3.4 | Дума Астраханской области | - | 1 | - | 1 | 2 |
| 3.5 | Избирательная комиссия Астраханской области | - | - | 1 | 1 | 2 |
| 3.6 | МРУРосфинмониторинга по ЮФО | - | - | - | - | 1 |
| 3.7 | Прокуратура Астраханской области | 6 | 8 | 2 | 7 | 23 |
| 3.8 | Прокуратура Камызякского района | 1 | - | 1 | - | 2 |
| 3.9 | Прокуратура Кировского района г. Астрахани | 4 | 1 | 4 | 2 | 11 |
| 3.10 | Прокуратура Ленинского района г. Астрахани | 2 | 1 | - | 1 | 4 |
| 3.11 | Прокуратура Приволжского района Астраханской области | - | - | 1 | - | 1 |
| 3.12 | Прокуратура Советского района г. Астрахани | 1 | - | - | 1 | 2 |
| 3.13 | Прокуратура Трусовского района г. Астрахани | 1 | - | - | - | 1 |
| 3.14 | Прокуратура города Астрахани | - | - | 1 | - | 1 |
| 3.15 | Служба безопасности и информационной защиты Астраханской области | - | - | 1 | - | 1 |
| 3.16 | УФАС по Астраханской области | - | - | 2 | - | 2 |
| 3.17 | УФМС России по Астраханской области | - | - | - | 1 | 1 |
| 3.18 | Управление Роскомнадзора по Волгоградской области и Республике Калмыкия | 2 | - | - | - | 2 |
| 3.19 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | - | 1 | - | - | 1 |
| 3.20 | Управление Роскомнадзора по Южному федеральному округу | - | - | 1 | - | 1 |
| 3.21 | Управление Роспотребнадзора по Астраханской области | 4 | 9 | 7 | 6 | 26 |
| 3.22 | ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РФ ( Банк России) Управление Службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров в Южном федеральном округе | - | - | - | 9 | 9 |
| 3.23 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 1 | 2 | - | 2 | 5 |
| 3.24 | Центральный банк РФ (Банк России) Служба Банка России по финансовым рынкам Межрегиональное управление в Южнов федеральном округе (г. Ростов-на-Дону) | - | - | - | 2 | 2 |
| **4** | **Количество исполненных обращений** | **83** | **80** | **98** | **103** | **364** |
|   | из них: |  |  |  |  |  |
| 4.1 | Поддержан | 34 | 15 | 20 | 5 | 74 |
| 4.2 | Не поддержан | 10 | 4 | 7 | 3 | 24 |
| 4.3 | Разъяснено | 31 | 47 | 61 | 81 | 220 |
| 4.4 | Переслано по принадлежности | 5 | 7 | 7 | 13 | 32 |
| 4.5 | Направлено в ТО | - | 1 | - | - | 1 |
| 4.6 | Направлено в ЦА | 1 | - | - | - | 1 |
| 4.7 | Обращение отозвано гражданином | 2 | 6 | 2 | - | 10 |
| 4.8 | Принято к сведению | - | - | 1 | 1 | 2 |
|  | **Количество обращений на рассмотрении** | **0** | **0** | **0** | **12** | **12** |
| **5** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **1** | **0** | **0** | **0** | **1** |
|   | из них: |  |  |  |  |  |
| 5.1 | исполненные | 1 | - | - | - | 1 |
| 5.2 | не исполненные | 0 | - | - | - | 0 |

 Личный прием граждан в Управлении осуществляется руководителем Управления в установленном порядке и в соответствии с утвержденным графиком каждую среду с 09:00 до 12:00. За отчетный период в ходе личного приема обращений от граждан поступило 7 обращений.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Дата приема** | **Заявитель** | **Краткое содержание вопроса** | **Результат рассмотрения** |
| 1 | 21.04.2014 | Ахунжанов И.К.  | О получении разъяснений по применению ФЗ от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных" в рамках развития бизнеса о страховании личного имущества и жизни граждан АО. Возможность использования данных о физ. лицах, имеющихся в ЕИРЦ г.Астрахани | На личном приеме дано подробное разъяснение ФЗ от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных" и использование данных о физических лицах, имеющихся в ЕИРЦ г.Астрахани, для страховании личного имущества и жизни граждан АО. Устным ответом удовлетворен |
| 2 | 23.04.2014 | Воронина А.Е. | О получении разъяснений по применению ФЗ от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных" | Дано подробное разъяснение ФЗ от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных" Устным ответом удовлетворена |
| 3 | 30.06.2014 | Шейн Р.Е. (блогер) | О получении разъяснений по регистрации блогеров по СМИ | Даны устные разъяснения о регистрации блогеров, особенности распространения блогером общедоступной информации о соблюдении прав и законных интересов граждан и организаций, в том числе чести, достоинства и деловой репутации граждан и организаций. Устным ответом удовлетворен. |
| 4 | 20.08.2014 | Кравцова Г.В. | Возражение на требование уполномоченного органа на удаление незаконно полученных ПД от жильцов д. № 105 по ул. С.Перовской г. Астрахани | Дано подробное разъяснение ФЗ от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных", разъяснена ответственность Заявителя за отказ на требование Управления об удалении персональных данных незаконно хранящихся у него.  |
| 5 | 19.11.2014 | Мухамеджанова Ю.Ю. | Возможное нарушение законодательства в области ПД и трудового законодательства при ее увольнении  | На личном приеме установлено, что обращение по вопросу трудового законодательства при увольнении Заявителя не входит в компетенцию Управления Роскомнадзора, даны разъяснения ФЗ от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных", по персональным данным к работодателю претензий нет. Устным ответом удовлетворена |
| 6 | 01.12.2014 | ЗабродовЮ.М. | Не согласие с выставленным счетом за оказание услуг сотовой связи оператора ОАО "МегаФон" | Были даны разъяснения по правилам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи и разъяснены вопросы по тарификации, также даны пояснения по списанию денежных средств со счета абонента. Устным ответом удовлетворен. |
| 7 | 03.12.2014 | Соловьев В.В. | по вопросу трансляции гимна РФ на ТВ  | Даны устные разъяснения ст.4 Федерального конституционного закона от 25.12.2000 N 3-ФКЗ "О Государственном гимне РФ" и разъяснен порядок трансляции Государственного гимна РФ государственными телевизионными и радиовещательными компаниями.Так же ответ был дан письменно исх. №7162-03/30 от 18.12.2014 |

 В соответствии с утвержденным графиком, руководителем Управления был проведен личный прием граждан в приемной Президента Российской Федерации в Астраханской области 20 марта и 22 мая 2014 г. В ходе приема личного приема обращений от граждан не поступало.