Работа по обращениям граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее – граждане) с обращениями на нарушение их прав и законных интересов, поступивших в Управление Роскомнадзора по Пензенской области (далее – Управление), проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Регистрация обращений в Управлении ведется в системе электронного документооборота единой информационной системы. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

Личный прием граждан в Управлении проводится руководителем и заместителем руководителя. Информация о графике приема размещена на информационном стенде и на официальном сайте Управления в сети «Интернет» 58.rkn.gov.ru.

По состоянию на **30.09.2016** в Управление поступило **331** обращения, за 3 квартал 2016 г. – **109**.

**В сфере деятельности по защите прав субъектов персональных** **данных** общее количество обращений за 3 квартал 2016 г. **45**, за 9 месяцев 2016 г. – **138,** из них:

| Показатель (для каждой сферы деятельности) | 3 квартал 2016 года | 9 месяцев 2016 года |
| --- | --- | --- |
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 45 | 138 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 45 | 138 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 1 | 5 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 44 | 133 |
| 1.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД, из них: | 0 | 0 |
| 1.2. *Обращения* **(жалобы**), содержащие доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, неограниченного круга лиц, поступившие на (разбить по категориям операторов): | 45 | 138 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 0 | 2 |
| *банков и кредитных организаций;* | 27 | 74 |
| *коллекторских агентств;* | 5 | 16 |
| *операторов связи;* | 0 | 1 |
| *интернет-сайтов;* | 2 | 8 |
| *социальных сетей;* | 0 | 1 |
| *ЖКХ;* | 4 | 18 |
| *СМИ;* | 1 | 2 |
| *иных.* | 6 | 16 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 3 | 3 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 41 | 126 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 1 | 9 |
| *операторов связи;* | 0 | 1 |
| *интернет-сайтов;* | 0 | 2 |
| *ЖКХ;* | 1 | 3 |
| *иных.* | 0 | 3 |
| 1.3. Обращения (жалобы) граждан, касающиеся **обжалования действий ТО** | 0 | 0 |
| 1.5. **Принятые меры**: | 0 | 0 |
| *направлено требований оператору об уточ., блок. или унич. недостоверных или полученных незаконным путем ПД, из них операторами добровольно устранены выявл. нарушения* | 2 | 2 |
| 1.5.2. **Направлено** материалов **в органы прокуратуры**, из них: | 1 | 7 |
| отказано в возбуждении административного производства в связи с: | 1 | 5 |
| *а) отсутствием состава административного правонарушения;* | 1 | 3 |
| *б) истечением срока;* | 0 | 2 |
| информация не представлена. | 0 | 2 |
| 1.5.3. **Направлено** материалов **в суд,** из них: | 0 | 0 |
| **2.** **Количество обращений**, поступивших **от юр. лиц, госоргано**в, органов м. с., ИП, комм. орг., общ. объед. и др. | 0 | 0 |
| 2.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась** | 0 | 0 |
| 2.3. Обращения **юр. лиц** и др., касающиеся обжалования **действий ТО** | 0 | 0 |
| 2.4.Обращения юр. лиц и др. по факту проявления **коррупции** | 0 | 0 |
| **2.5. Принятые меры:** | 0 | 0 |
| 3.Жалобы на предоставление государственной услуги "**Ведение реестра** операторов, осуществляющих обработку персональных данных" и результаты рассмотрения жалоб | 0 | 0 |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере персональных данных за 9 месяцев 2016 года:

- передача банками и кредитными организациями персональных данных граждан агентствам по взысканию долгов (коллекторским агентствам);

- незаконная обработка банками и кредитными организациями персональных данных граждан.

**В сфере связи**

Общее количество обращений за 3 квартал 2016 г. 51, за 9 месяцев 2016 г. – 165.

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере связи за 9 месяцев 2016 года:

- неоказание услуг связи;

- обращение за разъяснениями по вопросам оказания услуг связи;

- несоблюдение контрольных сроков получения ЕМС отправлений;

- необоснованное выставление счета за услуги связи;

- неудовлетворительное качество оказания услуг связи;

- нарушение сроков ответов операторами связи на претензии абонентов;

- подключение дополнительных платных услуг без согласия абонентов;

- размещение антенн РЭС, сооружений связи вблизи жилых помещений;

- наличие радиопомех.

**В сфере массовых коммуникаций**

Общее количество обращений за 3 квартал 2016 г. 6, за 9 месяцев 2016г. – 9.

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере массовых коммуникаций за 9 месяцев 2016 года:

- распространение материалов в сети Интернет: информации с признаками нарушения ст. 4 Закона РФ № 2124-1 от 27.12.1991 «О средствах массовой информации» (признаки распространения информации, распространение которой в РФ запрещено).