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 **30.06.2016** в Управление поступило **222** обращения, за 2 квартал 2016 г. – **122**.

**В сфере деятельности по защите прав субъектов персональных** **данных** общее количество обращений за 2 квартал 2016 г. **49**, за 1 полугодие 2016 г. – **93,** из них:

| Показатель  | 2 квартал 2016 года | 1 полугодие 2016 года |
| --- | --- | --- |
| Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | **49** | **93** |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | **3** | **4** |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | **46** | **89** |
| Обращения на действия: |  |  |
| *государственных и муниципальных органов;* | **1** | **2** |
| *банков и кредитных организаций;* | **23** | **49** |
| *коллекторских агентств;* | **7** | **9** |
| *операторов связи;* | **0** | **1** |
| *интернет-сайтов;* | **4** | **6** |
| *социальных сетей;* | **1** | **1** |
| *ЖКХ;* | **5** | **14** |
| *СМИ;* | **1** | **1** |
| *иных.* | **7** | **10** |
| Находятся на рассмотрении | **11** | **11** |
| Информация о нарушениях в области персональных данных **не нашла своего подтверждения** | **34** | **74** |
| Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | **4** | **8** |
| *операторов связи;* | **0** | **1** |
| *интернет-сайтов;* | **2** | **2** |
| *ЖКХ;* | **2** | **2** |
| *иных.* | **0** | **3** |
| **Принятые меры**: |  |  |
| направлено требований оператору об уточнении, блокировке или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных, из них операторами добровольно устранены выявленные нарушения | **2** | **2** |
| **Направлено** материалов **в органы прокуратуры**, из них: | **2** | **6** |
| отказано в возбуждении административного производства в связи с: | **0** | **4** |
| *а) отсутствием состава административного правонарушения;* | **0** | **2** |
| *б) истечением срока;* | **0** | **2** |
| информация не представлена. | **2** | **2** |

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере персональных данных в 1 полугодии 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 2 квартал 2016 г. **52**, за 1 полугодие 2016 г. – **114.**

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере связи в 1 полугодии 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 2 квартал 2016 г. **2**, за 1 полугодие 2016 г. – **6.**

Наиболее часто поднимаемые вопросы в обращениях граждан в сфере массовых коммуникаций в 1 полугодии 2016 года:

- распространение клеветнических материалов в сети Интернет;

- размещение в сети Интернет материалов с признаками пропаганды культа насилия и жестокости, а также иной информации, распространение которой в РФ запрещено.