За 2017 год в адрес Управления поступило 396 обращений граждан и юридических лиц. При этом 290 (73,2%) обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через официальный Интернет- портал Роскомнадзора и электронной почте.

Из них поступили: - из Роскомнадзора – 8 (2,02%) обращений; - территориальных органов федеральных органов исполнительной власти -23.(5,8,%) обращений; - из органов прокуратуры – 26 (7,3%) обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что

- 39,2%; обращения относятся к работе в сфере связи;

- 23,9 % обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 5,3%обращения относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 32,3% обращений относятся к сфере информационных технологий;

- 3,3% обращения, не относящиеся к деятельности Управления

Все обращения, зарегистрированные в Управлении, были поставлены на контроль и рассмотрены с соблюдением сроков в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, ответы направлены заявителям. По результатам рассмотрения таких обращений в большинстве случаев сведения о признаках нарушения обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных не нашли своего подтверждения.

Сохраняется высокий уровень числа поступающих в Управление обращений по вопросам оказания услуг связи. Сведения о тематиках в 155 обращениях в сфере связи, поступивших в адрес Управления в 2017 году: Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений- 48; Вопросы предоставления услуг связи-64

Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников -3 Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)-5;

Оказание плантных дополнительных услуг -2;

Предоставление контент услуг без предупреждения-1.

Другие вопросы в сфере связи-32.

Типичные вопросы в сфере СМИ:

вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч телевизионных передач и вопросы организации деятельности редакций СМИ-10;

вопросы организаиции деятельности редакций СМИ-2

разьяснение6 вопросов по разрешительной деятельности и лицензирования-4.

128 обращений относятся к информационным технологиям, такие как: вопросы организации деятельности сайтов-108

регистрации доменных имен и требования о разблокировке сайтов-9;

нарушения федерального закона №436-ФЗ-11.

Обращений, не относящихся к деятельности Роскомнадзора -13.

Из числа поступивших 396 обращений в отчётном периоде рассмотрено 367 (93%) обращения.

По результатам рассмотрения обращений граждан (учетом остатка предыдущего года) в Управлении вынесены решения:

- поддержаны –13,6%

- не поддержаны – 15 %;

- разъяснено – 42,2 %;

- перенаправлено по принадлежности – 25 %;

- перенаправлено в ТО – 0,3 %;

- направлено в Роскомнадзор – 1,6%;

- находятся на рассмотрении – 7,3 %.

Поступившие обращения обоснованные, рассмотрены в полном объеме. В ответах гражданам по итогам рассмотрения обращений даются исчерпывающие разъяснения и комментарии по законодательству в сфере обработки персональных данных, подробные консультации по техническим аспектам функционирования телефонной связи и Интернет, а также рекомендации о мерах, направленных на решение поднятых вопросов. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления перенаправляются по принадлежности в Управление Министерства внутренних дел России по Забайкальскому краю, в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Забайкальскому краю, краевую и районную Прокуратуры, а также другие государственные органы в соответствии с их компетенцией. Случаев опротестования принятых решений в адрес Управления не поступало. Нарушений сотрудниками административных процедур и требований нормативных правовых актов, при рассмотрении обращений, не выявлено