**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан за 3 квартал 2021 года**

Работа по обращениям граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане) с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, поступившим в Управление Роскомнадзора по Республике Башкортостан (далее – Управление), проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Методическими рекомендациями Роскомнадзора по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органах.

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

В **3 квартале 2021 года** в Управление поступило **1022** обращения. Из них:

* **906** обращений получено непосредственно от граждан;
* **116** обращений перенаправлены в Управление.

За период с 01.07.2021 по 30.09.2021:

* **872** обращения получены с сайта службы;
* **92** обращения получены почтовой связью;
* **19** обращений получены по электронной почте;
* **27** обращений получены по СЭД;
* **6** обращений были поданы лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **6** обращений получены фельдсвязью.

За отчетный период рассмотрено **848** обращений граждан, **174** обращения находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **1** обращению поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
* по **231** обращению заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **6** обращениям меры приняты;
* **602** обращения были перенаправлены по принадлежности;
* **6** обращений направлены для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* **2** обращения направлены для рассмотрения в ТО Роскомнадзора.

***Анализ поступивших в 3 квартале 2021 года обращений по тематике***

| Тематика поступивших обращений | Количество обращений |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **1022** |
| **Вопросы административного характера** | **660** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 641 |
| Вопросы правового характера | 4 |
| Обращение, не содержащее сути | 2 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 3 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 10 |
| **Интернет и информационные технологии** | **97** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 90 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 5 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| **Персональные данные** | **161** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Вопросы защиты персональных данных | 153 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 3 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 |
| **Связь** | **92** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 22 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 5 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 43 |
| Вопросы предоставления услуг связи | 20 |
| Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 23 |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | *1* |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | *9* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *3* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *6* |
| *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* |
| *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* |
| 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 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Другие вопросы в сфере связи | 14 |
| **СМИ** | **12** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 7 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 1 |
| Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов | 1 |