

**Отчет об итогах работы с обращениями граждан
в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан
за 1 квартал 2024 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 1 квартале 2024 года в Управление поступило **757** обращений. Из них:

- **513** обращений получено непосредственно от граждан;
- **244** обращения перенаправлены:
 - ✓ 71 из Центрального аппарата Роскомнадзора;
 - ✓ 55 из органов прокуратуры;
 - ✓ 45 из Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан;
 - ✓ 13 из ТУ Роскомнадзора;
 - ✓ 11 из Центрального Банка Российской Федерации;
 - ✓ 9 из Администрации Главы Республики Башкортостан;
 - ✓ 7 из Аппарата Правительства Республики Башкортостан;
 - ✓ 7 из ТО Росздравнадзора;
 - ✓ 6 из Государственного комитета Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору;
 - ✓ 4 из ГУ ФССП по Республике Башкортостан;
 - ✓ 4 из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан;
 - ✓ 2 из Агентства по печати и средствам массовой информации Республики Башкортостан;
 - ✓ 2 из Министерства торговли и услуг Республики Башкортостан;
 - ✓ 2 из Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Пензенской области;
 - ✓ 1 из Приемной Президента РФ в Республике Башкортостан;
 - ✓ 1 из Государственной инспекции труда в Республике Башкортостан;
 - ✓ 1 из Министерства цифрового развития государственного управления Республики Башкортостан;
 - ✓ 1 из Министерства внутренних дел по Республике Башкортостан;
 - ✓ 1 из Министерства образования и науки Республики Башкортостан;
 - ✓ 1 из ФКУ ИК-5 ГУФСИН России по Кировской области.

За период с 01.01.2024 по 31.03.2024:

- 448 обращений получено с сайта службы;
- 88 обращений получено почтовой связью;
- 84 обращения получено по СЭД;
- 103 обращения получено по электронной почте;
- 20 обращений были поданы лично при посещении Управления после приема у специалистов;
- 6 обращений получено через Платформу обратной связи;
- 8 обращений – по МЭДО.

За отчетный период рассмотрено **715** обращений граждан (в том числе 113 обращений, поступивших в 4 квартале 2023 года), **155** обращений находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- по 584 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
- по 5 обращениям меры приняты;
- 112 обращений были перенаправлены по принадлежности;
- 8 обращений направлены для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
- 2 обращения направлены для рассмотрения в ТУ Роскомнадзора;
- 4 обращения не поддержаны.

Наибольшее количество обращений, поступивших за отчетный период, относятся к следующим вопросам:

- персональные данные (36,72%);
- связь (26,55%);
- интернет и информационные технологии (20,47%);
- не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (13,74%).

Следует отметить значительный (более чем в 10 раз) рост количества обращений по вопросам перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи.

| Тематика поступивших обращений | 1 квартал 2023 года | 1 квартал 2024 года | отклонение, % |
|------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------|
| Обращения граждан по основной деятельности | 636 | 757 | +19,02 |
| Вопросы административного характера | 191 | 113 | -40,84 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 182 | 104 | -42,86 |
| Вопросы правового характера | 6 | 5 | -16,67 |
| Обращение, не содержащее сути | 2 | 1 | -50,00 |

| | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|----------------|
| Заявление об ознакомлении с материалами | 0 | 2 | +100,00 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 | 1 | 0 |
| Интернет и информационные технологии | 109 | 155 | +42,20 |
| Учет рекламы в сети Интернет | 0 | 5 | +100,00 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 100 | 145 | +45,00 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 | 0 | -100,00 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 0 | 1 | +100,00 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 6 | 2 | -66,67 |
| Требования о разблокировке сайтов | 2 | 2 | 0 |
| Персональные данные | 232 | 278 | +19,83 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 | 2 | +100,00 |
| Вопросы защиты персональных данных | 218 | 273 | +25,23 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 5 | 0 | -100,00 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 0 | 1 | +100,00 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 8 | 2 | -75,00 |
| Связь | 92 | 201 | +118,48 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 14 | 30 | +114,29 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 11 | 5 | -54,54 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 | 4 | +100,00 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 | 1 | 0 |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|---------------|
| Вопросы качества оказания услуг связи | 40 | 77 | +92,50 |
| <i>Вопросы предоставления услуг связи</i> | <i>16</i> | <i>20</i> | <i>+25,00</i> |
| <i>Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон</i> | <i>24</i> | <i>57</i> | <i>+137,5</i> |
| <i>Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг</i> | 2 | 3 | +50,00 |
| <i>Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)</i> | 9 | 26 | +188,89 |
| <i>Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)</i> | 4 | 15 | +275,00 |
| <i>Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем</i> | 1 | 0 | -100,00 |
| <i>Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)</i> | 0 | 3 | +100,00 |
| <i>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.)</i> | 7 | 5 | -28,57 |
| <i>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)</i> | 1 | 5 | +400,00 |
| 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) | 5 | 53 | +960,00 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 | 3 | +200,00 |
| Другие вопросы в сфере связи | 18 | 23 | +27,78 |
| Жалобы по делам об АП | 0 | 5 | +100,00 |
| СМИ | 12 | 10 | -16,67 |

| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---|---|---------|
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 | 4 | +100,00 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 9 | 5 | -44,44 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 | 1 | 0 |
