

**Отчет об итогах работы с обращениями граждан
в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан
в 1 квартале 2023 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 2023 года в Управление поступило **636** обращений. Из них:

- **445** обращений получено непосредственно от граждан;
- **191** обращение перенаправлено:
 - ✓ 57 из органов Прокуратуры;
 - ✓ 81 из Центрального аппарата Роскомнадзора;
 - ✓ 28 из Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан;
 - ✓ 6 из Государственного комитета Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору;
 - ✓ 6 из территориальных управлений Роскомнадзора;
 - ✓ 3 из Администрации Главы Республики Башкортостан;
 - ✓ 3 из ФКУ ИК-2 ГУФСИН России по Свердловской области;
 - ✓ 3 из подразделений Банка России;
 - ✓ 1 из Общественной палаты Республики Башкортостан;
 - ✓ 1 из Кировского районного суда города Уфы Республики Башкортостан;
 - ✓ 1 из Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по городу Уфе;
 - ✓ 1 из Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Башкортостан.

За период с 01.01.2023 по 31.03.2023:

- 392 обращения получены с сайта службы;
- 89 обращений получено почтовой связью;
- 85 обращений получены по СЭД;
- 55 обращений получены по электронной почте;
- 10 обращений были поданы лично при посещении Управления после приема у специалистов;
- 4 обращения получены через Платформу обратной связи;
- 1 устное обращение.

За отчетный период рассмотрено **605** обращений граждан (в том числе 97 обращений, поступивших в 4 квартале 2022 года), **128** обращений находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- по **391** обращению заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
- по **7** обращениям меры приняты;
- **197** обращений были перенаправлены по принадлежности;
- **10** обращений направлены для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора.

Выводы:

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

- персональные данные (36,48%);
- не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (28,62%);
- интернет и информационные технологии (17,14%);
- связь (14,46%).

Анализ поступивших обращений по тематике

Тематика поступивших обращений	1 квартал 2022 года	1 квартал 2023 года	отклонение, %
Обращения граждан по основной деятельности	1327	636	-52,07
Вопросы административного характера	842	191	-77,31
Благодарности	1	0	-100,00
Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	826	182	-77,97
Вопросы правового характера	2	6	+200,00
Обращение, не содержащее сути	3	2	-33,33
Отзыв обращения, заявления, жалобы	2	0	-100,00
Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	8	1	-87,50
Интернет и информационные технологии	167	109	-34,73
Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	161	100	-37,89

Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	1	1	0
Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)	1	0	-100,00
Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	4	6	+50,00
Требования о разблокировке сайтов	0	2	+100,00
Персональные данные	218	232	+6,42
Обжалование в ТО ранее данных ответов	1	1	0
Досыл документов по запросу	1	0	-100,00
Вопросы защиты персональных данных	206	218	+5,82
Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	2	5	+150,00
Жалобы по делам об АП	3	0	-100,00
Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	5	8	+60,00
Связь	88	92	+4,54
Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	24	14	-41,67
Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	9	11	+22,22
Вопросы эксплуатации оборудования связи	17	2	-88,23
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	0	1	+100,00
Вопросы качества оказания услуг связи	13	40	+207,69
<i>Вопросы предоставления услуг связи</i>	<i>4</i>	<i>16</i>	<i>+300,00</i>
<i>Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон</i>	<i>9</i>	<i>24</i>	<i>+166,67</i>
<i>Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>+100,00</i>

<i>Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)</i>	2	9	+350,00
<i>Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)</i>	3	4	+33,33
<i>Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем</i>	0	1	+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>	4	7	+75,00
<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>	0	1	+100,00
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)	1	5	+400,00
Обжалование в ТО ранее данных ответов	2	1	-50,00
Другие вопросы в сфере связи	21	18	-14,28
Жалобы по делам об АП	1	0	-100,00
СМИ	12	12	0
Вопросы организации деятельности редакций СМИ	6	2	-66,67
Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	6	9	+50,00
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	0	1	+100,00