

**Отчет об итогах работы с обращениями граждан
в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан
во 2 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.

Во 2 квартале 2023 года в Управление поступило **492** обращения. Из них:

- **304** обращения получены непосредственно от граждан;
- **188** обращений перенаправлены:
 - ✓ 54 из органов Прокуратуры;
 - ✓ 52 из Центрального аппарата Роскомнадзора;
 - ✓ 37 из Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан;
 - ✓ 15 из территориальных управлений Роскомнадзора;
 - ✓ 11 из подразделений Банка России;
 - ✓ 4 из Государственного комитета Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору;
 - ✓ 3 из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан;
 - ✓ 2 из Администрации Главы Республики Башкортостан;
 - ✓ 2 из Агентства по печати и средствам массовой информации Республики Башкортостан;
 - ✓ 2 из Государственного комитета Республики Башкортостан по тарифам;
 - ✓ 2 из Западно-Уральского управления Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору;
 - ✓ 4 из других госорганов.

За период с 01.04.2023 по 30.06.2023:

- 250 обращений получены с сайта службы;
- 98 обращений получено почтовой связью;
- 64 обращения получены по СЭД;
- 66 обращений получены по электронной почте;
- 10 обращений были поданы лично при посещении Управления после приема у специалистов;
- 2 обращения получены через Платформу обратной связи;

- 1 обращение фельдсвязью;
- 1 устное обращение.

За отчетный период рассмотрено **509** обращений граждан, **108** обращений находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- по **401** обращению заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
- по **17** обращениям меры приняты;
- **81** обращение было перенаправлено по принадлежности;
- **4** обращения направлены для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
- **4** обращения направлены в ТУ Роскомнадзора;
- по **2** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений.

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

- персональные данные (41,67%);
- связь (23,98).

Анализ поступивших обращений по тематике

	Тематика	Кол-во обращений
1	Вопросы административного характера	87
1.1	Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	72
1.2	Вопросы правового характера	6
1.3	Заявление об ознакомлении с материалами	1
1.4	Отзыв обращения, заявления, жалобы	3
1.5	Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	5
2	Интернет и информационные технологии	74
2.1	Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	67
2.2	Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	5
2.3	Требования о разблокировке сайтов	2

	Тематика	Кол-во обращений
3	Персональные данные	205
3.1	Обжалование в ТО ранее данных ответов	1
3.2	Вопросы защиты персональных данных	191
3.3	Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	9
3.4	Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	4
4	Связь	118
4.1	Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	23
4.2	Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	8
4.3	Вопросы эксплуатации оборудования связи	9
4.4	Вопросы качества оказания услуг связи	62
4.4.1	Вопросы предоставления услуг связи	35
4.4.2	Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон	27
	<i>Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг</i>	6
	<i>Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)</i>	9
	<i>Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)</i>	1
	<i>Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)</i>	3
	<i>Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем</i>	1
	<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
4.5	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)	8

	Тематика	Кол-во обращений
4.6	Другие вопросы в сфере связи	8
5	СМИ	8
5.1	Вопросы организации деятельности редакций СМИ	2
5.2	Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	2
5.3	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	4
