

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан в 3 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 3 квартале 2023 года в Управление поступило **618** обращений:

- **439** обращений получены непосредственно от граждан;
- **179** обращений перенаправлены:
 - ✓ 62 из Центрального аппарата Роскомнадзора;
 - ✓ 61 из органов Прокуратуры;
 - ✓ 27 из Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан;
 - ✓ 10 из территориальных управлений Роскомнадзора;
 - ✓ 10 из подразделений Банка России;
 - ✓ 9 из других госорганов.

За период с 01.07.2023 по 30.09.2023:

- 315 обращений получены с сайта службы;
- 81 обращение получено почтовой связью;
- 71 обращение получено по СЭД;
- 54 обращения получены по электронной почте;
- 90 обращений были поданы лично при посещении Управления после приема у специалистов;
- 7 обращений получены через Платформу обратной связи.

За отчетный период рассмотрено **580** обращений граждан, **146** обращений находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- по **443** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
- по **27** обращениям меры приняты;
- **91** обращение было перенаправлено по принадлежности;
- **12** обращений направлены для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;

- 6 обращений направлены в ТУ Роскомнадзора;
- по 1 обращению поступило заявление о прекращении рассмотрения обращений.

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

- персональные данные (41,91%);
- связь (19,25).

Анализ поступивших обращений по тематике

	Тематика поступивших обращений:	Количество обращений
1	Вопросы административного характера	141
1.1	Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	94
1.2	Вопросы правового характера	42
1.3	Обращение, не содержащее сути	1
1.4	Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	4
2	Интернет и информационные технологии	90
2.1	Учёт рекламы в сети Интернет	6
2.2	Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	74
2.3	Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	1
2.4	Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	3
2.5	Требования о разблокировке сайтов	6
3	Персональные данные	259
3.1	Обжалование в ТО ранее данных ответов	2
3.2	Вопросы защиты персональных данных	250
3.3	Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	1
3.4	Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	6
4	Связь	119
4.1	Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	16

	Тематика поступивших обращений:	Количество обращений
4.2	Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	3
4.3	Вопросы эксплуатации оборудования связи	4
4.4	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	3
4.5	Вопросы качества оказания услуг связи	65
4.5.1	Вопросы предоставления услуг связи	22
4.5.2	Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон	43
	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)	18
	Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)	4
	Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)	5
	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.)	14
4.6	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)	7
4.7	Обжалование в ТО ранее данных ответов	1
4.8	Другие вопросы в сфере связи	20
5	СМИ	9
5.1	Вопросы организации деятельности редакций СМИ	4

	Тематика поступивших обращений:	Количество обращений
5.2	Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	4
5.3	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	1
