

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан за 1 квартал 2017 года

В 1 квартале 2017 года поступило **265** обращений, из них:

- жалоб – 255, заявлений – 10, предложений – 0;
- от физических лиц – 259, юридических лиц - 6.

Большинство обращений в 1 квартале 2017 года было направлено в электронном виде – **188** обращений, из них: через интернет-сайт Управления – **175** обращений, по электронной почте – **13** обращений.

Тип доставки	1 квартал 2016 года	1 квартал 2017 года	Отклонение показателей, %
Почта	54	55	+1,85
Нарочным	9	5	-44,44
Официальный сайт	185	175	-5,41
СЭД	28	17	-39,29
Электронная почта	17	13	-23,53

В 1 квартале 2017 года непосредственно от заявителей в Управление Роскомнадзора по Республике Башкортостан поступило **201** обращение, из других государственных структур, учреждений и ведомств для рассмотрения по компетенции перенаправлено **64** обращения.

Перенаправлено из:	1 квартал 2016 года	1 квартал 2017 года	Отклонение показателей, %
Приемная Президента РФ в Республике Башкортостан	0	1	+100,00
Администрация Главы Республики Башкортостан	0	1	+100,00
Центральный аппарат Роскомнадзора	25	11	-56,00
ТУ Роскомнадзора	3	6	+100,00
Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан	24	12	-50,00
Органы прокуратуры	18	24	+33,33
Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному надзору	2	1	-50,00
Министерство здравоохранения Республики Башкортостан	0	1	+100,00
Отделение – Национальный банк по Республике Башкортостан	4	0	-100,00
Государственный комитет Республики Башкортостан по информатизации и вопросам функционирования системы «Открытая республика»	3	1	-66,67
Агентство по печати и средствам массовой информации Республики Башкортостан	0	2	+100,00
Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан	1	1	0
СУ СК России по РБ Дуванский межрайонный следственный отдел	0	1	+100,00

Перенаправлено из:	1 квартал 2016 года	1 квартал 2017 года	Отклонение показателей, %
Государственный комитет Республики Башкортостана по торговле и защите прав потребителей	2	0	-100,00
ФКУ УФСИН России по Республике Башкортостан	0	2	+100,00

В 1 квартале 2017 года по сравнению с аналогичным периодом 2016 года увеличилось количество обращений по вопросам в сфере связи (+13,09%), в т.ч. за счет существенного роста количества обращений по вопросам в сфере почтовой связи (+69,56%). Количество обращений по вопросам защиты прав субъектов персональных данных, в свою очередь, за отчетный период уменьшилось на 29,20%, по вопросам информационных технологий и Интернет – на 10,53%.

Вид тематики	1 квартал 2016 года	1 квартал 2017 года	Отклонение показателей, %
Вопросы административного характера и не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	9	9	0
Интернет и информационные технологии	57	51	-10,53
<i>-вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)</i>	51	46	-9,80
<i>-ограничение доступа к сайтам:</i>			
<i>сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)</i>	0	0	0
<i>сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)</i>	4	3	+25,00
<i>-требования о разблокировке сайтов</i>	2	1	-50,00
<i>-регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий</i>	0	1	+100,00
Персональные данные	137	97	-29,20
Связь	84	95	+13,09
<i>-в сфере почтовой связи</i>	23	39	+69,56
<i>-вопросы эксплуатации оборудования связи</i>	8	7	-12,50
<i>-разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию</i>	5	2	-60,00
<i>-вопросы качества оказания услуг связи</i>	27	15	-44,44
<i>-вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи</i>	3	1	-66,67
<i>-другие вопросы в сфере связи</i>	16	27	+68,75
<i>-обжалование ранее данных ответов</i>	2	4	+100,00
СМИ	6	13	+116,67

Рассмотрены **252** обращения (в том числе 63 обращения, поступившие в 4 квартале 2016 года), на рассмотрении находятся **76** обращений, рассмотренных с

нарушением срока – 0. Все обращения своевременно и в полном объеме рассмотрены, гражданам направлены ответы, даны необходимые разъяснения, приняты меры по решению вопросов, поднятых в обращениях.

Результат рассмотрения	1 квартал 2016 года	1 квартал 2017 года	Отклонение показателей, %
Разъяснено	224	172	-23,21
Поддержано	21	36	+71,43
Перенаправлено по компетенции	22	29	+31,82
Направлено в ЦА	4	3	-25,00
Направлено в ТО	1	3	+200,00
Отозвано	0	8	+100,00
Принято к сведению	1	1	0
Не поддержано	0	0	0

из них:	Поступило обращений, всего	Тип доставки:
1	Поступило обращений, всего	265
	из них:	
1.1	обращения по основной деятельности	265
2	Тип доставки:	
2.1	Заказное письмо	1
2.2	Заказное письмо с уведомлением о вручении	12
2.3	Нарочным	5
2.4	Официальный сайт	175
2.5	Простое письмо	42
2.6	СЭД	17
2.7	Электронная почта	13
3	Тематика поступивших обращений:	
3.1	Обращения граждан по основной деятельности	265
3.2	Вопросы административного характера	9
3.3	Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	6
3.4	Вопросы правового характера	1
3.5	Отзыв обращения, заявления, жалобы	1
3.6	Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	1
3.7	Интернет и информационные технологии	51
3.8	Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	46
3.9	Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	1
3.10	Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	3
3.11	Требования о разблокировке сайтов	1
3.12	Персональные данные	97
3.13	Обжалование в ТО ранее данных ответов	1
3.14	Досыл документов по запросу	2
3.15	Вопросы защиты персональных данных	92
3.16	Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	2

3.17	Связь	95
3.18	Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	34
3.19	Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	5
3.20	Вопросы эксплуатации оборудования связи	7
3.21	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	2
3.22	Вопросы качества оказания услуг связи	15
3.23	Вопросы предоставления услуг связи	2
3.24	Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон	13
3.25	Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)	7
3.26	Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)	1
3.27	Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)	2
3.28	Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем	1
3.29	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.)	2
3.30	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
3.31	Обжалование в ТО ранее данных ответов	4
3.32	Другие вопросы в сфере связи	27
3.33	СМИ	13
3.34	Вопросы организации деятельности редакций СМИ	1
3.35	Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	9
3.36	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	3
4	Переслано, всего	64
	из них:	

4.1	Агентство по печати и средствам массовой информации Республики Башкортостан	2
4.2	Администрация Главы Республики Башкортостан	1
4.3	Башкирская прокуратура по надзору за соблюдением законов в исправительных учреждениях Республики Башкортостан	2
4.4	Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору	1
4.5	Государственный комитет Республики Башкортостан по информатизации и вопросам функционирования системы "Открытая республика"	1
4.6	Министерство здравоохранения Республики Башкортостан	1
4.7	Приемная Президента РФ в Республике Башкортостан	1
4.8	Прокуратура Демского района г.Уфы	2
4.9	Прокуратура Калининского района г.Уфы	1
4.10	Прокуратура Кармаскалинского района РБ	1
4.11	Прокуратура Ленинского района г.Уфы	1
4.12	Прокуратура Орджоникидзевского р-на г.Уфы	1
4.13	Прокуратура Республики Башкортостан	10
4.14	Прокуратура Советского района г.Уфы	3
4.15	Прокуратура Уфимского района	2
4.16	Прокуратура г.Салавата	1
4.17	СУ СК России по РБ Дуванский межрайонный следственный отдел	1
4.18	Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан в Белорецком, Абзелиловском, Бурзянском и Учалинском районах	1
4.19	Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций	3
4.20	Управление Роскомнадзора по Республике Бурятия	1
4.21	Управление Роскомнадзора по Сибирскому федеральному округу	4
4.22	Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу	1

4.23	Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан	1
4.24	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан	10
4.25	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан	1
4.26	ФКУ ИК-9 УФСИН России по Республике Башкортостан	1
4.27	ФКУ ЛИУ № 19 УФСИН России по Республике Башкортостан	1
4.28	Центральный аппарат Роскомнадзора	11
5	Количество исполненных обращений	252
	из них:	
5.1	Поддержан	36
5.2	Разъяснено	172
5.3	Переслано по принадлежности	29
5.4	Направлено в ТО	3
5.5	Направлено в ЦА	3
5.6	Обращение отозвано гражданином	8
5.7	Принято к сведению	1
6	Количество обращений на рассмотрении	76
7	Количество обращений с истекшим сроком исполнения	0
8	Повторно	0
9	Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока	0