

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан за 1 квартал 2020 года

Работа по рассмотрению обращений граждан ведется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Еженедельно информация о ходе рассмотрения обращений граждан докладывается руководству Управления, осуществляется текущий и предупредительный контроль за сроками рассмотрения обращений во взаимодействии с начальниками отделов. Информация о графике приема граждан размещена на интернет-странице Управления и у входа в здание Управления. Отчеты об итогах работы с обращениями граждан публикуются на интернет-странице Управления.

В **1 квартале 2020 года** поступило **614** обращений. Рассмотрено **520** обращений (из них 70 обращений, поступивших в 4 квартале 2019 года), на рассмотрении находятся **164** обращения, рассмотренных с нарушением срока – **0**.

Большинство обращений в **1 квартале 2020 года** было направлено в электронном виде – **470** обращений, из них: через интернет-сайт Управления – **405** обращений, по электронной почте – **40** обращений, по системе электронного документооборота – **25** обращений.

Таблица 1

Тип доставки	1 квартал 2019 года	1 квартал 2020 года	Отклонение показателей, %
Почта	102	125	+22,55
Нарочным	10	12	+20,00
Официальный сайт	276	405	+46,74
СЭД	18	25	+38,89
Электронная почта	19	40	+110,53
Фельдсвязь	1	5	+400,00
Устное обращение	0	2	+100,00

В **1 квартале 2020 года** из других органов государственной власти, государственных учреждений и ведомств было переслано в Управление Роскомнадзора по Республике Башкортостан **163** обращения.

Таблица 2

Перенаправлено из:	1 квартал 2019 года	1 квартал 2020 года	Отклонение показателей, %
Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе	1	0	-100,00
Администрация Главы Республики Башкортостан	1	1	0
Центральный аппарат Роскомнадзора	16	22	+37,50
Правительство Республики Башкортостан	1	0	-100,00

Перенаправлено из:	1 квартал 2019 года	1 квартал 2020 года	Отклонение показателей, %
Государственной Собрание – Курултай Республики Башкортостан	0	1	+100,00
ТУ Роскомнадзора	2	3	+50,00
ТУ Роспотребнадзора	35	55	+57,14
Органы прокуратуры	21	43	+104,76
Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору	2	2	0
Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей	0	2	+100,00
Государственный комитет Республики Башкортостан по информатизации и вопросам функционирования системы «Открытая республика» (сейчас - Министерство цифрового развития государственного управления Республики Башкортостан)	3	1	-66,67
Агентство по печати и средствам массовой информации Республики Башкортостан	1	6	+500,00
ТУ Федеральной антимонопольной службы	9	9	0
Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Башкортостан	0	2	+100,00
СУ СК России по РБ	1	1	0
Управление Федеральной службы судебных приставов по Республике Башкортостан	4	2	-50,00
Территориальный орган Росздравнадзора по Республике Башкортостан	1	0	-100,00
ФКУ УФСИН России по Республике Башкортостан	1	1	0
Управление ФСБ России по Республике Башкортостан	1	4	+300,00
Западно-Уральское управление Ростехнадзора Республика Башкортостан	1	0	-100,00
Центральный банк Российской Федерации (Банк России) Управление Службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров в Уральском федеральном округ	4	7	+75,00
Администрация ГО г.Уфа Республики Башкортостан	0	1	+100,00

В 1 квартале 2020 года по сравнению с аналогичным периодом 2019 года наблюдался рост количества обращений по вопросам организации деятельности сайтов, защиты персональных данных, содержанию материалов, публикуемых в СМИ, по вопросам в сфере почтовой связи.

Таблица 3

Вид тематики	1 квартал 2019 года	1 квартал 2020 года	Отклонение показателей, %
Вопросы административного характера и не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	24	51	+112,50
Интернет и информационные технологии	126	278	+120,63
-вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	114	271	+137,72
-ограничение доступа к сайтам: сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	3	2	-33,33
-сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)	5	4	-20,00
-требования о разблокировке сайтов	2	0	-100,00
-регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	2	1	+50,00
Персональные данные	150	163	+8,67
- обжалование в ТО ранее данных ответов	2	4	+100,00
- обжалование в ЦА ответов, данных ТО	0	1	+100,00
- досыл документов по запросу	2	2	0
- вопросы защиты персональных данных	135	150	+11,11
- вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	1	0	-100,00
- разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	10	6	+40,00
Связь	115	105	-8,69
-в сфере почтовой связи	23	31	+34,78
-вопросы эксплуатации оборудования связи	9	3	-66,67
-разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	3	1	-66,67
-вопросы качества оказания услуг связи	51	46	-9,80
-вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи	4	2	-50,00
-другие вопросы в сфере связи	21	20	-4,76
- досыл документов по запросу	2	1	-50,00
- обжалование ранее данных ответов	2	1	-50,00
СМИ	11	17	+54,55
- вопросы организации деятельности редакций СМИ	2	2	0
- вопросы по содержанию материалов,	9	15	+66,67

Вид тематики	1 квартал 2019 года	1 квартал 2020 года	Отклонение показателей, %
<i>публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач</i>			

В 1 квартале 2020 года приняты решения по 520 обращениям. Все обращения своевременно и в полном объеме рассмотрены, гражданам направлены ответы, даны необходимые разъяснения, приняты меры по решению вопросов, поднятых в обращениях.

Таблица 4

Результат рассмотрения	1 квартал 2019 года	1 квартал 2020 года	Отклонение показателей, %
Разъяснено	315	433	+37,46
Поддержано	15	30	+100,00
Перенаправлено по компетенции	38	36	-5,26
Направлено в ЦА	4	8	+100,00
Направлено в ТО	1	4	+300,00
Отозвано	4	9	+125,00
Принято к сведению	2	0	-100,00
Не поддержано	0	0	0