

**Отчет об итогах работы с обращениями граждан  
в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан  
за 2 квартал 2022 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 2022 года** в Управление поступило **1332** обращения. Из них:

- **1224** обращения получены непосредственно от граждан;
- **108** обращений перенаправлены:
  - ✓ 41 из органов Прокуратуры;
  - ✓ 37 из Центрального аппарата Роскомнадзора;
  - ✓ 7 из управлений Роспотребнадзора;
  - ✓ 5 из подразделений Банка России;
  - ✓ 7 из территориальных управлений Роскомнадзора;
  - ✓ 1 из Управления Федеральной службы судебных приставов по Республике Башкортостан;
  - ✓ 2 из Управления ФСБ России по Республике Башкортостан;
  - ✓ 1 из ФКУ УФСИН России по Республике Башкортостан;
  - ✓ 1 из Государственного комитета Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору;
  - ✓ 1 из Администрации Главы Республики Башкортостан;
  - ✓ 2 из Следственных отделов СУ СК России по Республике Башкортостан;
  - ✓ 1 из Министерства торговли и услуг Республики Башкортостан;
  - ✓ 1 из Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан;
  - ✓ 1 из Управления Министерства юстиции Российской Федерации по Республике Башкортостан.

За период с 01.04.2022 по 30.06.2022:

- 1193 обращения получены с сайта службы;
- 68 обращений получены почтовой связью;
- 19 обращений получены по электронной почте;
- 44 обращения получены по СЭД;
- 6 обращений были поданы лично при посещении Управления после приема у специалистов;
- 2 обращения получены фельдсвязью.

За отчетный период рассмотрено **1404** обращения граждан, **104** обращения находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- по **3** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
- по **458** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
- по **18** обращениям меры приняты;
- **918** обращений были перенаправлены по принадлежности;
- **7** обращений направлены для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора.

#### Выводы:

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

- не относящиеся к деятельности Роскомнадзора 68,02%;
- интернет и информационные технологии (13,96%);
- персональные данные (11,11%).

#### **Анализ поступивших обращений по тематике**

№ п/п	Тематика поступивших обращений	Количество обращений
	<b>Поступило обращений, всего</b>	<b>1332</b>
	<b>Тематика поступивших обращений:</b>	
<b>1</b>	<b>Вопросы административного характера</b>	<b>914</b>
1.1	Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	906
1.2	Вопросы правового характера	2
1.3	Обращение, не содержащее сути	3
1.4	Отзыв обращения, заявления, жалобы	3
<b>2</b>	<b>Интернет и информационные технологии</b>	<b>186</b>
2.1	Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	185
2.2	Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	1
<b>3</b>	<b>Персональные данные</b>	<b>148</b>

№ п/п	Тематика поступивших обращений	Количество обращений
3.1	Досыл документов по запросу	1
3.2	Вопросы защиты персональных данных	145
3.3	Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	2
<b>4</b>	<b>Связь</b>	<b>75</b>
4.1	Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	15
4.2	Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	2
4.3	Вопросы эксплуатации оборудования связи	13
4.4	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	1
4.5	Вопросы качества оказания услуг связи	23
4.51	Вопросы предоставления услуг связи	4
4.52	Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон	19
	<i>Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг</i>	1
	<i>Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)</i>	7
	<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>	4
	<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>	6
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)	2
4.7	Досыл документов по запросу	1
4.8	Другие вопросы в сфере связи	16
4.9	Жалобы по делам об АП	2
<b>5</b>	<b>СМИ</b>	<b>9</b>

№ п/п	Тематика поступивших обращений	Количество обращений
5.1	Вопросы организации деятельности редакций СМИ	4
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

---