

## Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан в 2018 году

В 2018 году поступило **2042** обращения.

Работа по рассмотрению обращений граждан ведется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и приказом Роскомнадзора от 10.02.2015 № 13 «Об утверждении Инструкции 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». Ежедневно 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 соответствии с утвержденным графиком 24.04.2018 и 27.11.2018 руководитель Управления в Приемной Президента Российской Федерации в Республике Башкортостан провел приемы граждан по поручению Президента Российской Федерации. В ходе приемов заявителями затронут широкий спектр вопросов, касающихся прав журналистов, блокирования интернет-ресурсов, защиты персональных данных, оказания услуг почтовой связи, сотовой связи и др. Всего приняты 13 жителей Республики Башкортостан.

Проведено 7 внеплановых мероприятий систематического наблюдения на основании обращений граждан.

Большинство обращений в 2018 году было направлено в электронном виде – **1553** обращения, из них: через интернет-сайт Управления – **1388** обращений, по системе электронного документооборота – **89** обращений, по электронной почте – **76** обращений.

Таблица 1

Тип доставки	2017 год	2018 год	Отклонение показателей, %
Почта	286	395	+38,11
Нарочным, личный прием	55	76	+38,18
Официальный сайт	893	1388	+55,43
СЭД	67	89	+32,84
Фельдсвязь, спецсвязь	5	17	+240,00
Электронная почта	70	76	+8,57
Устное обращение	0	1	+100,00

В 2018 году непосредственно от заявителей поступило 1557 обращений, из других государственных структур, учреждений и ведомств было перенаправлено в Управление Роскомнадзора по Республике Башкортостан 485 обращений.

Таблица 2

<b>Перенаправлено из:</b>	<b>Количество обращений</b>
Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан	159
Органы прокуратуры	124
Центральный аппарат Роскомнадзора	74
ТУ Роскомнадзора	15
Администрация Главы Республики Башкортостан	1
Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору	3
Государственный комитет Республики Башкортостана по торговле и защите прав потребителей	9
Министерство образования Республики Башкортостан	1
СУ СК России по РБ	16
Министерство здравоохранения Республики Башкортостан	3
Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Башкортостан	4
Государственная инспекция труда в Республике Башкортостан	1
УФСИН по Республике Башкортостан, ФКУ УФСИН по Республике Башкортостан	5
Агентство по печати и средствам массовой информации Республики Башкортостан	3
Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан	19
Управление Федеральной службы судебных приставов по Республике Башкортостан	5
Министерство внутренних дел Республики Башкортостан, ТОМинистерства внутренних дел Республики Башкортостан	3
Государственный комитет Республики Башкортостан по информатизации и вопросам функционирования системы «Открытая республика»	9
Центральный банк Российской Федерации (Банк России) Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе	16
Западно-Уральское управление Ростехнадзора Республика Башкортостан	3
УФСБ России	10
Администрация Октябрьского района городского округа город Уфа Республики Башкортостан	1
УГАДН по Республике Башкортостан	1

В 2018 году по сравнению с 2017 годом значительно увеличилось количество обращений по вопросам информационных технологий и деятельности в сети Интернет (+159,38 %).

Таблица 3

Вид тематики	2017 год	2018 год	Отклонение показателей, %
<b>Вопросы административного характера и не относящиеся к деятельности Роскомнадзора</b>	<b>86</b>	<b>68</b>	<b>-20,93</b>
- вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	38	30	-21,05
- вопросы правового характера	14	21	+50,00
- отзыв обращения, заявления, жалобы	14	10	-28,57
- получение информации по ранее поданным обращениям/документам	20	7	-65,00
<b>Интернет и информационные технологии</b>	<b>352</b>	<b>913</b>	<b>+159,38</b>
-вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	336	823	+144,94
-требования о разблокировке сайтов	4	76	+1800,00
-сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	7	9	+28,57
-сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)	3	1	-66,67
-регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	2	2	0
-обжалование в ТО ранее данных ответов	0	2	+100,00
<b>Персональные данные</b>	<b>463</b>	<b>539</b>	<b>+16,41</b>
- обжалование в ТО ранее данных ответов	5	9	+80,00
- досыл документов по запросу	13	20	+53,85
- вопросы защиты персональных данных	419	467	+11,46
- вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	4	1	-75,00
- разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	22	42	+90,91
<b>Связь</b>	<b>427</b>	<b>477</b>	<b>+11,71</b>
-в сфере почтовой связи	160	142	-11,25
-вопросы эксплуатации оборудования связи	22	40	+81,82
-разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	7	2	-71,43
-вопросы качества оказания услуг связи	150	194	+29,33
-вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи	4	5	+25,00
-другие вопросы в сфере связи	74	78	+5,41
- досыл документов по запросу	2	6	+200,00
- обжалование ранее данных ответов	8	10	+25,00
<b>СМИ</b>	<b>48</b>	<b>45</b>	<b>-6,25</b>
- вопросы организации деятельности редакций СМИ	7	15	+114,29
- вопросы по содержанию материалов,	32	26	-18,75

<b>Вид тематики</b>	<b>2017 год</b>	<b>2018 год</b>	<b>Отклонение показателей, %</b>
<i>публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач</i>			
<i>- нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>+100,00</i>
<i>- разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию</i>	<i>7</i>	<i>3</i>	<i>-57,14</i>
<i>- обжалование ранее данных ответов (в ТУ и ЦА)</i>	<i>2</i>	<i>0</i>	<i>-100,00</i>

Рассмотрено **2048** обращений, на рассмотрении находятся **47** 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.

Таблица 4

<b>Результат рассмотрения</b>	<b>2017 год</b>	<b>2018 год</b>	<b>Отклонение показателей, %</b>
Разъяснено	1090	1819	+66,88
Поддержано	113	46	-59,29
Перенаправлено по компетенции	124	132	+6,45
Направлено в ЦА	14	15	+7,14
Направлено в ТО	15	8	-46,67
Отозвано	16	16	0
Принято к сведению	13	12	-7,69
Не поддержано	0	0	0
Переписка прекращена	1	0	-100,00