

## Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан за 2019 год

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».

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 соответствии с утвержденным графиком 30.04.2019 и 22.11.2019 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, блокирования интернет-ресурсов, защиты персональных данных, оказания услуг почтовой связи, сотовой связи и др. Всего приняты 12 жителей Республики Башкортостан.

В **2019** году поступило **2061** обращение. Рассмотрено **2038** обращений (из них 47 обращений, поступивших в 4 квартале 2018 года), на рассмотрении находятся **70** обращений, рассмотренных с нарушением срока – **0**.

Большинство обращений в **2019** году было направлено в электронном виде – **1520** обращений, из них: через интернет-сайт Управления – **1240** обращений, по системе электронного документооборота – **124** обращения, по электронной почте – **156** обращений.

Таблица 1

Тип доставки	2018 год	2019 год	Отклонение показателей, %
Почта	395	472	+19,49
Нарочным, личный прием	76	62	-18,42
Официальный сайт	1388	1240	-10,66
СЭД	89	124	+39,33
Фельдсвязь, спецсвязь	17	6	-64,71

Тип доставки	2018 год	2019 год	Отклонение показателей, %
Электронная почта	76	156	+105,26
Устное обращение	1	1	0

В 2019 году из других государственных структур, учреждений и ведомств было перенаправлено в Управление Роскомнадзора по Республике Башкортостан 639 обращений.

Таблица 2

Перенаправлено из:	Количество:
Управление Роспотребнадзора по Республике Башкортостан	188
Органы прокуратуры	177
Центральный аппарат Роскомнадзора	113
ТУ Роскомнадзора	11
Администрация Главы Республики Башкортостан	8
Правительство Республики Башкортостан	1
Приемная Президента РФ в Республике Башкортостан	2
Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору	14
Государственный комитет Республики Башкортостана по торговле и защите прав потребителей	6
Государственный комитет Республики Башкортостан по тарифам	1
Министерство образования Республики Башкортостан	2
СУ СК России по РБ	3
Территориальный орган Росздравнадзора по Республике Башкортостан	1
Государственная инспекция труда в Республике Башкортостан	2
УФСИН по Республике Башкортостан, ФКУ УФСИН по Республике Башкортостан	11
Агентство по печати и средствам массовой информации Республики Башкортостан	2
Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан	22
Управление Федеральной службы судебных приставов по Республике Башкортостан	7
Управление Федеральной налоговой службы по Республике Башкортостан	1
Министерство внутренних дел Республики Башкортостан	2
Управление по контролю и надзору в сфере образования Республики Башкортостан	2
Государственный комитет Республики Башкортостан по информатизации и вопросам функционирования системы «Открытая республика»	10
Центральный банк Российской Федерации (Банк России)	39
Центральная избирательная комиссия Республики Башкортостан	1
Западно-Уральское управление Ростехнадзора Республика Башкортостан	3
УФСБ России	5
УФССП России по Красноярскому краю	1
Администрация Кировского района городского округа город Уфа Республики Башкортостан	1

Перенаправлено из:	Количество:
Уполномоченный по правам ребенка в Республике Башкортостан	1
Уполномоченный по правам человека в Республике Башкортостан	1
ФКУ Аппарат общественной палаты РФ	1

В 2019 году в своих обращениях граждане наиболее часто затрагивали вопросы защиты персональных данных, вопросы в сфере связи и организации деятельности сайтов в сети «Интернет».

Таблица 3

Вид тематики	2018 год	2019 год	Отклонение показателей, %
<b>Вопросы административного характера и не относящиеся к деятельности Роскомнадзора</b>	<b>68</b>	<b>143</b>	<b>+110,29</b>
- вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	30	98	+226,67
- вопросы правового характера	21	15	-28,57
- отзыв обращения, заявления, жалобы	10	8	-20,00
- обращение, не содержащее сути	0	8	+100,00
- благодарности	0	2	+100,00
- получение информации по ранее поданным обращениям/документам	7	12	+71,43
<b>Интернет и информационные технологии</b>	<b>913</b>	<b>693</b>	<b>-24,10</b>
-вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	823	661	-19,68
-требования о разблокировке сайтов	76	8	-89,47
-сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	9	9	0
-сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)	1	5	+400,00
- сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав)	0	1	+100,00
-регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	2	9	+350,00
-обжалование в ТО ранее данных ответов	2	0	-100,00
<b>Персональные данные</b>	<b>539</b>	<b>674</b>	<b>+25,05</b>
- обжалование в ТО ранее данных ответов	9	13	+44,44
- досыл документов по запросу	20	10	+50,00
- вопросы защиты персональных данных	467	608	+30,19
- вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	1	5	+80,00
- разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	42	38	-9,52
<b>Связь</b>	<b>477</b>	<b>510</b>	<b>+6,92</b>
-в сфере почтовой связи	142	125	-11,97

Вид тематики	2018 год	2019 год	Отклонение показателей, %
-вопросы эксплуатации оборудования связи	40	40	0
-разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	2	7	+250,00
-вопросы качества оказания услуг связи	194	219	+12,89
-вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи	5	11	+120,00
-другие вопросы в сфере связи	78	99	+26,92
- досыл документов по запросу	6	2	-66,67
- обжалование ранее данных ответов	10	7	-30,00
<b>СМИ</b>	<b>45</b>	<b>41</b>	<b>-8,89</b>
- вопросы организации деятельности редакций СМИ	15	12	-20,00
- вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	26	23	-11,54
- нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования	1	1	0
- разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	3	4	+33,33
- обжалование ранее данных ответов	0	1	+100,00

В 2019 году приняты решения по 2038 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	2018 год	2019 год	Отклонение показателей, %
Разъяснено	1819	1786	-1,81
Поддержано	46	94	+104,35
Перенаправлено по компетенции	132	119	-9,85
Направлено в ЦА	15	8	-46,67
Направлено в ТО	8	8	0
Отозвано	16	18	+12,50
Принято к сведению	12	4	-66,67
Не поддержано	0	1	-100,00
Переписка прекращена	0	0	0