

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан за 2022 год

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.

В **2022** году в Управление поступило **4676** обращений. Из них:

- **4136** обращений получены непосредственно от граждан;
- **540** обращений перенаправлены:
 - ✓ 200 из органов Прокуратуры;
 - ✓ 164 из Центрального аппарата Роскомнадзора;
 - ✓ 60 из управлений Роспотребнадзора;
 - ✓ 35 из подразделений Банка России;
 - ✓ 24 из территориальных управлений Роскомнадзора;
 - ✓ 14 из Управления Федеральной службы судебных приставов по Республике Башкортостан;
 - ✓ 5 из ФКУ УФСИН России по Республике Башкортостан;
 - ✓ 4 из Управления ФСБ России по Республике Башкортостан;
 - ✓ 8 из Администрации Главы Республики Башкортостан;
 - ✓ 4 из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан;
 - ✓ 4 из Государственного комитета Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору;
 - ✓ 2 из Управления Росреестра по Республике Башкортостан;
 - ✓ 3 из Управления Министерства юстиции Российской Федерации по Республике Башкортостан;
 - ✓ 2 от Уполномоченного по правам человека в Республике Башкортостан;
 - ✓ 3 из Следственных отделов СУ СК России по Республике Башкортостан;
 - ✓ 2 из Агентства по печати и средствам массовой информации Республики Башкортостан;
 - ✓ 2 из Министерства торговли и услуг Республики Башкортостан;
 - ✓ 1 из Министерства образования и науки Республики Башкортостан;
 - ✓ 1 из Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Башкортостан;

- ✓ 1 из Межрегионального управления Федеральной службы по финансовому мониторингу по Приволжскому федеральному округу;
- ✓ 1 из Администрации городского округа город Уфа Республики Башкортостан.

За период с 01.01.2022 по 31.12.2022:

- 4012 обращений получены с сайта службы;
- 344 обращения получены почтовой связью;
- 110 обращений получены по электронной почте;
- 188 обращений получены по СЭД;
- 10 обращений были поданы лично при посещении Управления;
- 5 обращений получены фельдсвязью;
- 2 обращения направлены курьерской службой;
- 3 обращения получены с Платформы обратной связи;
- 2 обращения переданы по телефону и устно.

За отчетный период рассмотрено **4668** обращений граждан (в том числе 89 обращений, поступивших в 4 квартале 2021 года), **97** обращений находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- по **11** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
- по **1667** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
- по **57** обращениям меры приняты;
- **2891** обращение было перенаправлено по принадлежности;
- **34** обращения направлены для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
- **4** обращения направлены для рассмотрения в ТО Роскомнадзора;
- **4** обращения не поддержаны.

Выводы:

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

- не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (преимущественно обращения по «дипломам») (61,78%);
- персональные данные (15,65%);
- интернет и информационные технологии (13,34%);
- в сфере связи (6,99%).

Анализ поступивших обращений по тематике

Тематика поступивших обращений	2021 год	2022 год	отклонение, %
Обращения граждан по основной деятельности	4522	4676	+3,41
Вопросы административного характера	2796	2940	+5,15
Благодарности	0	1	+100,00
Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	2724	2889	+6,05
Вопросы правового характера	24	12	-50,00
Заявление об ознакомлении с материалами	0	1	+100,00
Обращение, не содержащее сути	22	19	-13,63
Обращения сотрудников Роскомнадзора	1	0	-100,00
Отзыв обращения, заявления, жалобы	12	9	-25,00
Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	13	9	-30,77
Интернет и информационные технологии	479	624	+30,27
Обжалование в ТО ранее данных ответов	1	2	+100,00
Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	455	609	+33,85
Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	4	1	-75,00
Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)	1	1	0
Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	13	9	-30,77
Требования о разблокировке сайтов	5	2	-60,00
Персональные данные	825	732	-11,27
Обжалование в ТО ранее данных ответов	15	2	-86,67

Досыл документов по запросу	2	2	0
Вопросы защиты персональных данных	764	685	-10,34
Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	13	16	+23,08
Жалобы по делам об АП	4	4	0
Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	27	23	-14,81
Связь	373	327	-12,33
Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	85	79	-7,06
Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	32	24	-25,00
Вопросы эксплуатации оборудования связи	26	52	+100,00
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	7	2	-71,43
Вопросы качества оказания услуг связи	149	72	-51,68
<i>Вопросы предоставления услуг связи</i>	<i>75</i>	<i>21</i>	<i>-72,00</i>
<i>Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон</i>	<i>74</i>	<i>51</i>	<i>-31,08</i>
<i>Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг</i>	<i>10</i>	<i>4</i>	<i>-60,00</i>
<i>Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)</i>	<i>33</i>	<i>19</i>	<i>-42,42</i>
<i>Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)</i>	<i>7</i>	<i>6</i>	<i>-14,28</i>
<i>Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)</i>	<i>12</i>	<i>4</i>	<i>-66,67</i>
<i>Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>-100,00</i>

<i>Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за не предоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)</i>	2	3	+50,00
<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>	9	15	+66.67
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)	13	16	+23,08
Обжалование в ТО ранее данных ответов	7	4	-42,86
Досыл документов по запросу	0	1	+100,00
Другие вопросы в сфере связи	54	74	+37,04
Жалобы по делам об АП	0	3	+100,00
СМИ	49	53	+8,16
Обжалование ответов ЦА	2	0	-100,00
Обжалование в ТО ранее данных ответов	0	2	+100,00
Вопросы организации деятельности редакций СМИ	11	24	+118,18
Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	33	22	-33,33
Жалобы по делам об АП	1	1	0
Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов	1	0	-100,00
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	1	4	+300,00