

## **Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан за 2023 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 2023 году** в Управление поступило **2409** обращений, в том числе в **4 квартале 2023 года** – **663** обращения. Из них:

- **1632** обращения получены непосредственно от граждан;
- **777** обращений перенаправлены:
- 267 из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 243 из органов Прокуратуры;
- 140 из подразделений Роспотребнадзора;
- 38 из территориальных управлений Роскомнадзора;
- 31 из подразделений Банка России;
- 11 из Государственного комитета Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору;
- 8 из Администрации Главы Республики Башкортостан;
- 7 из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан;
- 5 из ФКУ ИК-2 ГУФСИН России по Свердловской области;
- 4 из подразделений Министерства внутренних дел Российской Федерации по Республике Башкортостан;
- 3 из Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Башкортостан;
- 3 из Министерства здравоохранения Республики Башкортостан;
- 2 из СУ СК России по Республике Башкортостан;
- 2 из Агентства по печати и средствам массовой информации Республики Башкортостан;
- 2 из Государственного комитета Республики Башкортостан по тарифам;
- 2 из Западно-Уральского управления Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору;
- 1 из Управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Башкортостан;

- 1 из Государственной инспекции труда в Республике Башкортостан;
- 1 из Общественной палаты Республики Башкортостан;
- 1 из Кировского районного суда города Уфы Республики Башкортостан;
- 1 из Главного управления Федеральной службы судебных приставов по Республике Башкортостан;
- 1 из Межрайонной инспекции Федеральной налоговой службы № 1 по Республике Башкортостан;
- 1 из Администрации городского округа город Стерлитамак Республики Башкортостан;
- 1 из Министерства торговли и услуг Республики Башкортостан;
- 1 из Приволжского таможенного управления.

За период с 01.01.2023 по 31.12.2023:

- 1310 обращений получены с сайта службы;
- 368 обращений получены почтовой связью;
- 263 обращения получены по электронной почте;
- 298 обращений получены по СЭД;
- 139 обращений были поданы лично при посещении Управления;
- 1 обращение получено фельдсвязью;
- 2 обращения направлены курьерской службой;
- 18 обращений получены с Платформы обратной связи;
- 7 обращений получены по МЭДО;
- 3 обращения переданы по телефону и устно.

За отчетный период рассмотрено **2393** обращения граждан (в том числе 97 обращений, поступивших в 4 квартале 2022 года), **113** обращений находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- по **4** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
- по **1764** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
- по **60** обращениям меры приняты;
- **501** обращение было перенаправлено по принадлежности;
- **39** обращений направлены для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
- **25** обращений направлены для рассмотрения в ТО Роскомнадзора.

### Выводы:

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

- персональные данные (39,97%);
- не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (20,26%);

- в сфере связи (20,01%);
- интернет и информационные технологии (14,49%).

### Анализ поступивших обращений по тематике

Тематика поступивших обращений	2022 год	2023 год	отклонение, %
<b>Обращения граждан по основной деятельности</b>	<b>4676</b>	<b>2409</b>	<b>-48,48</b>
<b>Вопросы административного характера</b>	<b>2940</b>	<b>580</b>	<b>-80,27</b>
Благодарности	1	0	-100,00
Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	2889	488	-83,11
Вопросы правового характера	12	67	+458,33
Заявление об ознакомлении с материалами	1	1	0
Обращение, не содержащее сути	19	4	-78,95
Отзыв обращения, заявления, жалобы	9	3	-66,67
Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	9	17	+88,89
<b>Интернет и информационные технологии</b>	<b>624</b>	<b>349</b>	<b>-44,07</b>
Учет рекламы в сети Интернет	0	20	+100,00
Обжалование в ТО ранее данных ответов	2	0	-100,00
Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	609	302	-50,41
Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	1	2	+100,00
Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)	1	0	-100,00
Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	9	13	+44,44
Требования о разблокировке сайтов	2	12	+500,00

<b>Персональные данные</b>	<b>732</b>	<b>963</b>	<b>+31,56</b>
Обжалование в ТО ранее данных ответов	2	4	+100,00
Досыл документов по запросу	2	0	-100,00
Вопросы защиты персональных данных	685	917	+33,87
Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	16	17	+6,25
Жалобы по делам об АП	4	0	-100,00
Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	23	25	+8,69
<b>Связь</b>	<b>327</b>	<b>482</b>	<b>+47,40</b>
Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	79	82	+3,80
Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	24	44	+83,33
Вопросы эксплуатации оборудования связи	52	25	-51,92
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	2	6	+200,00
Вопросы качества оказания услуг связи	72	204	+183,33
<i>Вопросы предоставления услуг связи</i>	<i>21</i>	<i>86</i>	<i>+309,52</i>
<i>Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон</i>	<i>51</i>	<i>118</i>	<i>+131,37</i>
<i>Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг</i>	<i>4</i>	<i>11</i>	<i>+175,00</i>
<i>Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)</i>	<i>19</i>	<i>50</i>	<i>+163,16</i>
<i>Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)</i>	<i>6</i>	<i>11</i>	<i>+83,33</i>
<i>Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)</i>	<i>4</i>	<i>8</i>	<i>+100,00</i>
<i>Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем</i>	<i>0</i>	<i>2</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>	3	2	-33,33
<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>	15	34	+126,67
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)	16	35	+118,75
Обжалование в ТО ранее данных ответов	4	3	-25,00
Досыл документов по запросу	1	0	-100,00
Другие вопросы в сфере связи	74	83	+12,16
Жалобы по делам об АП	3	0	-100,00
<b>СМИ</b>	<b>53</b>	<b>35</b>	<b>-33,96</b>
Обжалование в ТО ранее данных ответов	2	0	-100,00
Вопросы организации деятельности редакций СМИ	24	12	-50,00
Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	22	16	-27,27
Жалобы по делам об АП	1	0	-100,00
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	4	7	+75,00