

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан за 3 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.

За 3 квартал 2022 года в Управление поступило **1181** обращение. Из них:

- **1095** обращений получено непосредственно от граждан;
- **86** обращений перенаправлено:
 - ✓ 27 из Центрального аппарата Роскомнадзора;
 - ✓ 22 из органов Прокуратуры;
 - ✓ 18 из управлений Роспотребнадзора;
 - ✓ 5 из подразделений Банка России;
 - ✓ 5 из территориальных управлений Роскомнадзора;
 - ✓ 2 из Администрации Главы Республики Башкортостан;
 - ✓ 2 из Управления Росреестра по Республике Башкортостан;
 - ✓ 2 из Агентства по печати и средствам массовой информации Республики Башкортостан;
 - ✓ 1 из ФКУ УФСИН России по Республике Башкортостан;
 - ✓ 1 из Государственного комитета Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору;
 - ✓ 1 из Управления Министерства юстиции Российской Федерации по Республике Башкортостан.

За период с 01.07.2022 по 30.09.2022:

- 1068 обращений получено с сайта службы;
- 46 обращений получены почтовой связью;
- 29 обращений получены по электронной почте;
- 32 обращения получены по СЭД;
- 2 обращения были поданы лично при посещении Управления;
- 2 обращения направлены курьерской службой;
- 2 обращения переданы по телефону и устно.

За отчетный период рассмотрено **1178** обращений граждан, **107** обращений находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- по **3** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
- по **379** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
- по **10** обращениям меры приняты;
- **778** обращений были перенаправлены по принадлежности;
- **6** обращений направлены для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
- **2** обращения направлены для рассмотрения в ТО Роскомнадзора.

Выводы:

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

- не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (преимущественно обращения по «дипломам») (65,88%);
- интернет и информационные технологии (13,89%);
- персональные данные (11,77%).

Анализ поступивших обращений по тематике

№ п/п	Тематика поступивших обращений	Количество обращений
	Поступило обращений, всего	1181
	из них:	
	обращения по основной деятельности	1181
	Тематика поступивших обращений:	
1	Вопросы административного характера	789
1.1	Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	778
1.2	Вопросы правового характера	5
1.3	Обращение, не содержащее сути	4
1.4	Отзыв обращения, заявления, жалобы	1
1.5	Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	1
2	Интернет и информационные технологии	164

№ п/п	Тематика поступивших обращений	Количество обращений
2.1	Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	160
2.2	Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	2
2.3	Требования о разблокировке сайтов	2
3	Персональные данные	139
3.1	Обжалование в ТО ранее данных ответов	1
3.2	Вопросы защиты персональных данных	122
3.3	Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	11
3.4	Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	5
4	Связь	77
4.1	Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	18
4.2	Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	5
4.3	Вопросы эксплуатации оборудования связи	12
4.4	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	1
4.5	Вопросы качества оказания услуг связи	20
4.51	Вопросы предоставления услуг связи	10
4.52	Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон	10
	Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)	6
	Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)	2
	Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)	1

№ п/п	Тематика поступивших обращений	Количество обращений
	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.)	1
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)	3
4.7	Другие вопросы в сфере связи	18
5	СМИ	12
5.1	Обжалование в ТО ранее данных ответов	2
5.2	Вопросы организации деятельности редакций СМИ	4
5.3	Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	4
5.4	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	2