

## Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан за 3 квартал 2020 года

Работа по обращениям граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане) с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, поступивших 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.

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 3 квартале 2020 года поступило 421 обращение.

Рассмотрено 437 обращений, рассмотренных с нарушением срока – 0.

### Статистические данные по обращениям за период с 01.07.2020 по 30.09.2020

| из них:  | Поступило обращений, всего                | Тип доставки: |
|----------|---|---------------|
| <b>1</b> | <b>Поступило обращений, всего</b>         | <b>421</b>    |
|          | из них:                                   |               |
| 1.1      | обращения по основной деятельности        | 421           |
| <b>2</b> | <b>Тип доставки:</b>                      |               |
| 2.1      | Заказное письмо                           | 30            |
| 2.2      | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 7             |
| 2.3      | Личный прием                              | 1             |
| 2.4      | Нарочным                                  | 4             |
| 2.5      | Официальный сайт                          | 257           |
| 2.6      | Простое письмо                            | 60            |
| 2.7      | СЭД                                       | 32            |
| 2.8      | Устное обращение                          | 1             |
| 2.9      | Фельдсвязь                                | 2             |
| 2.10     | Электронная почта                         | 27            |

| 3    | Тематика поступивших обращений:  |     |
|------|--|-----|
| 3.1  | Обращения граждан по основной деятельности   | 421 |
| 3.2  | Вопросы административного характера  | 39  |
| 3.3  | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора  | 24  |
| 3.4  | Вопросы правового характера  | 9   |
| 3.5  | Обращение, не содержащее сути  | 1   |
| 3.6  | Отзыв обращения, заявления, жалобы   | 3   |
| 3.7  | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам   | 2   |
| 3.8  | Интернет и информационные технологии   | 84  |
| 3.9  | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)           | 75  |
| 3.10 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий   | 1   |
| 3.11 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)  | 1   |
| 3.12 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 4   |
| 3.13 | Требования о разблокировке сайтов  | 3   |
| 3.14 | Персональные данные  | 161 |
| 3.15 | Обжалование в ТО ранее данных ответов  | 4   |
| 3.16 | Вопросы защиты персональных данных   | 140 |
| 3.17 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные  | 1   |
| 3.18 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ  | 16  |
| 3.19 | Связь  | 126 |
| 3.20 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений  | 25  |
| 3.21 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников   | 17  |
| 3.22 | Вопросы эксплуатации оборудования связи  | 8   |
| 3.23 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию   | 3   |
| 3.24 | Вопросы качества оказания услуг связи  | 50  |

|          |  |            |
|----------|--|------------|
| 3.25     | Вопросы предоставления услуг связи   | 30         |
| 3.26     | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон   | 20         |
| 3.27     | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг  | 1          |
| 3.28     | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)  | 8          |
| 3.29     | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)  | 2          |
| 3.30     | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)  | 6          |
| 3.31     | Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем   | 1          |
| 3.32     | 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          |
| 3.33     | 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          |
| 3.34     | 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)   | 2          |
| 3.35     | Обжалование в ТО ранее данных ответов  | 2          |
| 3.36     | Другие вопросы в сфере связи   | 19         |
| 3.37     | СМИ  | 11         |
| 3.38     | Вопросы организации деятельности редакций СМИ  | 7          |
| 3.39     | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач  | 3          |
| 3.40     | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию   | 1          |
| <b>4</b> | <b>Переслано, всего</b>  | <b>136</b> |
|          | из них:  |            |

|      |  |    |
|------|--|----|
| 4.1  | Агентство по печати и средствам массовой информации Республики Башкортостан                  | 1  |
| 4.2  | Администрация Главы Республики Башкортостан  | 1  |
| 4.3  | Администрация городского округа город Уфа Республики Башкортостан                            | 1  |
| 4.4  | Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания РФ<br>Управление организационного обеспечения | 1  |
| 4.5  | Банк России (МЭДО)   | 5  |
| 4.6  | Белебеевская межрайонная прокуратура   | 2  |
| 4.7  | ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ РЕСПУБЛИКИ<br>БАШКОРТОСТАН ПО ЖИЛИЩНОМУ И СТРОИТЕЛЬНОМУ<br>НАДЗОРУ   | 3  |
| 4.8  | Главный федеральный инспектор по Республике Башкортостан                                     | 1  |
| 4.9  | Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей       | 3  |
| 4.10 | Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 20 по Республике Башкортостан           | 1  |
| 4.11 | Министерство цифрового развития государственного управления Республики Башкортостан          | 1  |
| 4.12 | Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (МЭДО)   | 8  |
| 4.13 | Министерство юстиции Российской Федерации (Минюст России) (МЭДО)                             | 1  |
| 4.14 | Отдел МВД России по Белорецкому району   | 1  |
| 4.15 | Прокуратура Гафурийского района Республики Башкортостан                                      | 1  |
| 4.16 | Прокуратура Илишевского района РБ  | 1  |
| 4.17 | Прокуратура Калининского района г.Уфы  | 3  |
| 4.18 | Прокуратура Кировского района г.Уфы  | 6  |
| 4.19 | Прокуратура Краснокамского района Республики Башкортостан                                    | 1  |
| 4.20 | Прокуратура Кушнаренковского района РБ   | 1  |
| 4.21 | Прокуратура Октябрьского района г.Уфы  | 8  |
| 4.22 | Прокуратура Орджоникидзевского района г.Уфы  | 2  |
| 4.23 | Прокуратура Республики Башкортостан  | 12 |
| 4.24 | Прокуратура Советского района г.Уфы  | 5  |

|      |   |    |
|------|---|----|
| 4.25 | Прокуратура г.Стерлитамака  | 1  |
| 4.26 | Прокуратура г.Уфы   | 3  |
| 4.27 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в городе Кумертау, Мелеузовском, Кугарчинском, Федоровском районах                   | 2  |
| 4.28 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций  | 3  |
| 4.29 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (МЭДО)   | 1  |
| 4.30 | Управление Роскомнадзора по Астраханской области  | 1  |
| 4.31 | Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу  | 2  |
| 4.32 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу  | 1  |
| 4.33 | Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе   | 1  |
| 4.34 | Управление Службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров в Сибирском федеральном округе   | 1  |
| 4.35 | Управление Службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров в Уральском федеральном округе   | 1  |
| 4.36 | Управление ФСБ России по Республике Башкортостан  | 1  |
| 4.37 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан  | 1  |
| 4.38 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан                                      | 33 |
| 4.39 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области  | 1  |
| 4.40 | Управление службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе Центрального банка Российской Федерации | 1  |
| 4.41 | ФКУ ИК-4 УФСИН России по Республике Башкортостан  | 1  |
| 4.42 | ФКУ ИК-9 УФСИН России по Республике Башкортостан  | 1  |

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| 4.43     | Центральный Банк РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе                               | 1          |
| 4.44     | Центральный аппарат Роскомнадзора   | 28         |
| 4.45     | Центральный банк Российской Федерации (Банк России) Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе | 1          |
| 4.46     | следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Республике Башкортостан  | 1          |
| <b>5</b> | <b>Количество исполненных обращений</b>   | <b>437</b> |
|          | из них:   |            |
| 5.1      | Поддержан   | 12         |
| 5.2      | Разъяснено  | 378        |
| 5.3      | Переслано по принадлежности   | 33         |
| 5.4      | Направлено в ТО   | 3          |
| 5.5      | Направлено в ЦА   | 3          |
| 5.6      | Обращение отозвано гражданином  | 8          |
| <b>7</b> | <b>Повторно</b>   | <b>1</b>   |
| <b>8</b> | <b>Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока</b>  | <b>0</b>   |