

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан за 4 квартал 2019 года

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 4 квартале 2019 года поступило 544 обращения. Рассмотрено 610 обращений, на рассмотрении находятся 70 обращений, рассмотренных с нарушением срока – 0.

Большинство обращений в 4 квартале 2019 года было направлено в электронном виде – 412 обращений, из них: через интернет-сайт Управления – 350 обращений, по системе электронного документооборота – 36 обращений, по электронной почте – 26 обращений.

В 4 квартале 2019 года в своих обращениях граждане наиболее часто затрагивали вопросы защиты персональных данных, вопросы в сфере связи и организации деятельности сайтов в сети «Интернет».

Статистические данные по обращениям (за период с 01.10.2019 по 31.12.2019)

	Поступило обращений, всего	Количество:
1	Поступило обращений, всего	544
	из них:	
1.1	обращения по основной деятельности	544
2	Тип доставки:	
2.1	Заказное письмо	28
2.2	Заказное письмо с уведомлением о вручении	19
2.3	Нарочным	21
2.4	Официальный сайт	350

2.5	Простое письмо	59
2.6	СЭД	36
2.7	Фельдсвязь	4
2.8	Ценное письмо	1
2.9	Электронная почта	26
3	Тематика поступивших обращений:	
3.1	Обращения граждан по основной деятельности	544
3.2	Вопросы административного характера	42
3.3	Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	28
3.4	Вопросы правового характера	4
3.5	Обращение, не содержащее сути	3
3.6	Отзыв обращения, заявления, жалобы	2
3.7	Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	5
3.8	Интернет и информационные технологии	175
3.9	Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	166
3.10	Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	6
3.11	Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав)	1
3.12	Требования о разблокировке сайтов	2
3.13	Персональные данные	183
3.14	Обжалование в ТО ранее данных ответов	3
3.15	Досыл документов по запросу	3
3.16	Вопросы защиты персональных данных	166
3.17	Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	2
3.18	Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	9
3.19	Связь	135
3.20	Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	15
3.21	Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	15

3.22	Вопросы эксплуатации оборудования связи	15
3.23	Вопросы качества оказания услуг связи	61
3.24	Вопросы предоставления услуг связи	13
3.25	Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон	48
3.26	Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг	2
3.27	Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)	27
3.28	Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)	5
3.29	Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)	2
3.30	Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем	2
3.31	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)	5
3.32	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.)	5
3.33	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
3.34	Обжалование в ТО ранее данных ответов	2
3.35	Другие вопросы в сфере связи	24
3.36	СМИ	9
3.37	Обжалование в ТО ранее данных ответов	1
3.38	Вопросы организации деятельности редакций СМИ	5

3.39	Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	3
4	Переслано, всего	142
	из них:	
4.1	Администрация Главы Республики Башкортостан	2
4.2	Банк России (МЭДО)	3
4.3	Белорецкая межрайонная прокуратура	1
4.4	Благовещенская межрайонная прокуратура Республики Башкортостан	3
4.5	ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ПО ЖИЛИЩНОМУ И СТРОИТЕЛЬНОМУ НАДЗОРУ	4
4.6	Главное управление Банка России по Владимирской области	1
4.7	Государственный комитет Республики Башкортостан по жилищному надзору	1
4.8	Государственный комитет Республики Башкортостан по информатизации и вопросам функционирования системы "Открытая республика"	1
4.9	Государственный комитет Республики Башкортостан по тарифам	1
4.10	Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей	2
4.11	Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (МЭДО)	2
4.12	Министерство юстиции Российской Федерации	1
4.13	Прокуратура Илишевского района РБ	1
4.14	Прокуратура Калининского района г.Уфы	2
4.15	Прокуратура Кировского района г.Уфы	1
4.16	Прокуратура Ленинского района г.Уфы	2
4.17	Прокуратура Октябрьского района г.Уфы	4
4.18	Прокуратура Орджоникидзевского р-на г.Уфы	1
4.19	Прокуратура Республики Башкортостан	15
4.20	Прокуратура Советского района г.Уфы	3
4.21	Прокуратура г. Стерлитамак	1
4.22	Прокуратура г.Агидель	1

4.23	Прокуратура г.Октябрьский	3
4.24	Прокуратура г.Стерлитамака	3
4.25	Прокуратура г.Уфы	2
4.26	Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Республике Башкортостан	1
4.27	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в городе Кумертау, Мелеузовском, Кугарчинском, Федоровском районах	2
4.28	Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан в г. Салават и Ишимбайском районе	1
4.29	Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан в городах Нефтекамск, Агидель, Дюртюлинском, Илишевской, Калтасинском, Краснокамском, Янаульском районах	1
4.30	Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан в городе Октябрьский	1
4.31	Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу	3
4.32	Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе	1
4.33	Управление ФСБ России по Республике Башкортостан	3
4.34	Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан	1
4.35	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан	16
4.36	Управление Федеральной службы судебных приставов по Республике Башкортостан	3
4.37	ФКУ Аппарат общественной палаты РФ	1
4.38	ФКУ ИК-9 УФСИН России по Республике Башкортостан	1
4.39	ФКУ СИЗО-1 ГУФСИН РФ по РБ	3
4.40	Федеральная антимонопольная служба (ФАС России) (МЭДО)	2

4.41	Федеральная служба по труду и занятости - Государственная инспекция труда в Республике Башкортостан	1
4.42	Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору (Ростехнадзор). Западно-уральское управление	1
4.43	Федеральная служба судебных приставов (ФССП России) (МЭДО)	1
4.44	Федеральное агентство связи (Россвязь) (МЭДО)	1
4.45	Центральный Банк РФ Главное Управление по Саратовской области	1
4.46	Центральный Банк Российской Федерации (Банк Росси) Главное управление по Саратовской Области	1
4.47	Центральный аппарат Роскомнадзора	33
4.48	Центральный банк Российской Федерации	1
4.49	Центральный банк Российской Федерации (Банк России) Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе	15
5	Количество исполненных обращений	610
	из них:	
5.1	Поддержан	41
5.2	Не поддержан	1
5.3	Разъяснено	526
5.4	Переслано по принадлежности	30
5.5	Направлено в ТО	3
5.6	Направлено в ЦА	1
5.7	Обращение отозвано гражданином	8
6	Количество обращений на рассмотрении	70
7	Количество обращений с истекшим сроком исполнения	0
8	Повторно	2
9	Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока	0