

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан за 4 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 4 квартал 2022 года в Управление поступило **836** обращений. Из них:

- **635** обращений получено непосредственно от граждан;
- **201** обращение перенаправлено:
 - ✓ 58 из Центрального аппарата Роскомнадзора;
 - ✓ 96 из органов Прокуратуры;
 - ✓ 15 из Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан;
 - ✓ 8 из Главного управления Федеральной службы судебных приставов по Республике Башкортостан;
 - ✓ 4 из подразделений Банка России;
 - ✓ 6 из территориальных управлений Роскомнадзора;
 - ✓ 4 из Администрации Главы Республики Башкортостан;
 - ✓ 3 из Министерства образования и науки Республики Башкортостан;
 - ✓ 1 из Государственного комитета Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору;
 - ✓ 1 из Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Башкортостан;
 - ✓ 1 из Западно-Уральского управления Ростехнадзора Республика Башкортостан;
 - ✓ 1 из Следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Республике Башкортостан;
 - ✓ 1 из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан;
 - ✓ 1 из Министерства торговли и услуг Республики Башкортостан;
 - ✓ 1 из Управления Министерства юстиции Российской Федерации по Республике Башкортостан.

За период с 01.10.2022 по 31.12.2022:

- 611 обращений получено с сайта службы;
- 129 обращений получены почтовой связью;
- 30 обращений получены по электронной почте;
- 64 обращения получены по СЭД;
- 1 обращение было подано лично при посещении Управления;
- 1 обращение направлено через Платформу обратной связи.

За отчетный период рассмотрено **846** обращений граждан.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- по **3** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
- по **414** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
- по **14** обращениям меры приняты;
- **412** обращений были перенаправлены по принадлежности;
- **1** обращение направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
- **2** не поддержаны.

Выводы:

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

- не относящиеся к деятельности (45,09%);
- персональные данные (27,03%);
- интернет и информационные технологии (13,16%).

Анализ поступивших обращений по тематике

№ п/п	Тематика поступивших обращений	Количество обращений
1	Поступило обращений, всего	836
	из них:	
1.1	обращения по основной деятельности	836
2	Тип доставки:	
2.1	Заказная бандероль	1
2.2	Заказное письмо	16
2.3	Заказное письмо с уведомлением о вручении	5
2.4	Нарочным	1
2.5	Официальный сайт	611

2.6	Платформа обратной связи	1
2.7	Простое письмо	107
2.8	СЭД	64
2.9	Электронная почта	30
3	Тематика поступивших обращений:	
3.1	Обращения граждан по основной деятельности	836
3.2	Вопросы административного характера	393
3.3	Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	377
3.4	Вопросы правового характера	3
3.5	Заявление об ознакомлении с материалами	1
3.6	Обращение, не содержащее сути	9
3.7	Отзыв обращения, заявления, жалобы	3
3.8	Интернет и информационные технологии	110
3.9	Обжалование в ТО ранее данных ответов	2
3.10	Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	106
3.11	Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	2
3.12	Персональные данные	226
3.13	Досыл документов по запросу	1
3.14	Вопросы защиты персональных данных	210
3.15	Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	3
3.16	Жалобы по делам об АП	1
3.17	Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	11
3.18	Связь	87
3.19	Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	22
3.20	Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	9
3.21	Вопросы эксплуатации оборудования связи	10
3.22	Вопросы качества оказания услуг связи	16
3.23	Вопросы предоставления услуг связи	3

3.24	Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон	13
3.25	Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг	3
3.26	Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)	4
3.27	Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуги (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)	2
3.28	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.)	4
3.29	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)	10
3.30	Обжалование в ТО ранее данных ответов	2
3.31	Другие вопросы в сфере связи	18
3.32	СМИ	20
3.33	Вопросы организации деятельности редакций СМИ	10
3.34	Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	8
3.35	Жалобы по делам об АП	1
3.36	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	1