

## Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан за 1 квартал 2021 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.

В 1 квартале 2021 года в Управление поступило **1054** обращения (с учетом дубликатов - **1077**). Из них:

- **889** обращений получено непосредственно от граждан;
- **188** обращений перенаправлено:
  - ✓ 60 из органов Прокуратуры;
  - ✓ 35 из Центрального аппарата Роскомнадзора;
  - ✓ 33 из управлений Роспотребнадзора;
  - ✓ 15 из подразделений Банка России;
  - ✓ 8 из управлений Федеральной антимонопольной службы;
  - ✓ 8 из Следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Республике Башкортостан;
  - ✓ 7 из Государственного комитета Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору;
  - ✓ 6 из Управления Федеральной службы судебных приставов по Республике Башкортостан;
  - ✓ 4 из инспекций Федеральной налоговой службы;
  - ✓ 3 из территориальных управлений Роскомнадзора;
  - ✓ 3 из Управления ФСБ России по Республике Башкортостан;
  - ✓ 2 из Администрации Главы Республики Башкортостан;
  - ✓ 1 из Министерства торговли и услуг Республики Башкортостан;
  - ✓ 1 из ФКУ УФСИН России по Республике Башкортостан;
  - ✓ 1 из Западно-Уральского управления Ростехнадзора Республика Башкортостан;
  - ✓ 1 из Государственной инспекции труда в Пермском крае.

За период с 01.01.2021 по 31.03.2021:

- 840 обращений получены с сайта службы;
- 158 обращений получены почтовой связью;
- 20 обращений получены по электронной почте;
- 38 обращений получены по СЭД;

- 11 обращений были поданы лично при посещении Управления после приема у специалистов;
- 10 обращений получены фельдсвязью.

За отчетный период рассмотрено **994** обращения граждан (в том числе 83 обращения, поступивших в 4 квартале 2020 года), **166** обращений находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- по **3** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
- по **411** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
- по **32** обращениям меры приняты;
- **542** обращения были перенаправлены по принадлежности;
- **5** обращений направлены для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
- **1** обращение не поддержано.

**Выводы:**

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

- не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (преимущественно обращения по «дипломам») (52,56%);
- персональные данные (22,28%);
- интернет и информационные технологии (12,63%);
- связь (9,56%).

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице 1.5.22.1.

*Таблица 1.5.22.1*

Тематика поступивших обращений	1 квартал 2020 года	1 квартал 2021 года	отклонение, %
<b>Обращения граждан по основной деятельности</b>	<b>614</b>	<b>1077</b>	<b>+75,41</b>
<b>Вопросы административного характера</b>	<b>53</b>	<b>585</b>	<b>+1003,77</b>
Благодарности	0	0	0
Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	38	566	+1389,47
Вопросы правового характера	3	2	-33,33
Обращение, не содержащее сути	3	11	+266,67
Обращения сотрудников Роскомнадзора	0	1	+100,00

Отзыв обращения, заявления, жалобы	5	2	-60,00
Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	4	3	-25,00
<b>Интернет и информационные технологии</b>	<b>276</b>	<b>136</b>	<b>-50,72</b>
Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	269	127	-52,79
Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	1	2	+100,00
Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав)	0	0	0
Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)	4	0	-100,00
Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	2	5	+150,00
Требования о разблокировке сайтов	0	2	+100,00
<b>Персональные данные</b>	<b>164</b>	<b>240</b>	<b>+46,34</b>
Обжалование в ТО ранее данных ответов	4	6	+50,00
Обжалование в ЦА ответов, данных ТО	1	0	-100,00
Досыл документов по запросу	2	1	-50,00
Вопросы защиты персональных данных	151	222	+47,02
Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	0	0	0
Жалобы по делам об АП	0	1	+100,00
Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	6	10	+66,67
<b>Связь</b>	<b>104</b>	<b>103</b>	<b>-0,96</b>
Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	22	17	-22,73
Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	9	15	+66,67

Вопросы эксплуатации оборудования связи	3	11	+266,67
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	1	2	+100,00
Вопросы качества оказания услуг связи	47	38	-19,15
<i>Вопросы предоставления услуг связи</i>	<i>14</i>	<i>12</i>	<i>-14,29</i>
<i>Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон</i>	<i>33</i>	<i>26</i>	<i>-21,21</i>
<i>Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	<i>0</i>
<i>Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)</i>	<i>13</i>	<i>14</i>	<i>+7,69</i>
<i>Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)</i>	<i>8</i>	<i>1</i>	<i>-87,50</i>
<i>Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>+33,33</i>
<i>Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>+100,00</i>
<i>Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за не предоставленные контент-услуги (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<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>	<i>5</i>	<i>2</i>	<i>-60,00</i>
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	+50,00
Обжалование в ТО ранее данных ответов	1	4	+300,00

Досыл документов по запросу	0	0	0
Другие вопросы в сфере связи	19	13	-31,58
<b>СМИ</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>-23,53</b>
Обжалование в ТО ранее данных ответов	0	0	0
Обжалование ответов ЦА	0	2	+100,00
Вопросы организации деятельности редакций СМИ	2	4	+100,00
Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	15	5	-66,67
Жалобы по делам об АП	0	1	+100,00
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	0	1	+100,00
Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования	0	0	0