

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан за 2021 год

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.

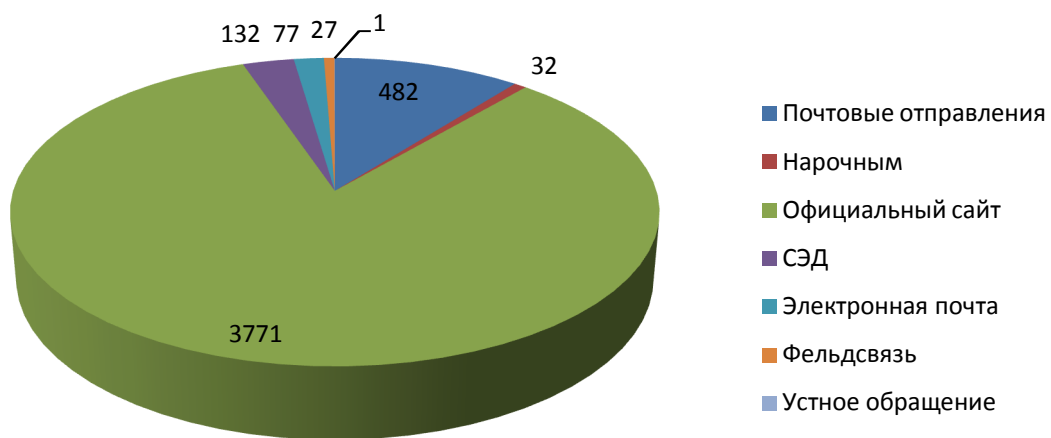
Еженедельно информация о ходе рассмотрения обращений граждан докладывается руководству Управления, осуществляется текущий и предупредительный контроль за сроками рассмотрения обращений во взаимодействии с начальниками отделов. Информация о графике приема граждан размещена на интернет-странице Управления и у входа в здание Управления. Отчеты об итогах работы с обращениями граждан публикуются на интернет-странице Управления.

В **2021** году поступило **4522** обращения, из них:

- 3930 обращений получены непосредственно от граждан;
 - 592 обращения перенаправлены из других органов власти, ведомств и организаций:
- ✓ 160 из органов Прокуратуры;
 - ✓ 110 из Центрального аппарата Роскомнадзора;
 - ✓ 90 из управлений Роспотребнадзора;
 - ✓ 63 из подразделений Банка России;
 - ✓ 30 из Следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Республике Башкортостан;
 - ✓ 27 из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан;
 - ✓ 25 из Управления Федеральной службы судебных приставов по Республике Башкортостан;
 - ✓ 24 из территориальных управлений Роскомнадзора;
 - ✓ 11 из Государственного комитета Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору;
 - ✓ 6 из Администрации Главы Республики Башкортостан;
 - ✓ 6 из инспекций Федеральной налоговой службы;
 - ✓ 6 из Агентства по информационным технологиям Республики Башкортостан/Министерства цифрового развития государственного управления Республики Башкортостан;
 - ✓ 5 из Управления ФСБ России по Республике Башкортостан;

- ✓ 4 из Агентства по печати и средствам массовой информации Республики Башкортостан;
- ✓ 3 из ФКУ УФСИН России;
- ✓ 3 из Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Башкортостан;
- ✓ 3 из Министерства внутренних дел по Республике Башкортостан;
- ✓ 2 из Министерства торговли и услуг Республики Башкортостан;
- ✓ 2 из Министерства образования и науки Республики Башкортостан;
- ✓ 1 из Аппарата Правительства Республики Башкортостан;
- ✓ 1 из Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе;
- ✓ 1 из региональной общественной приемной Председателя Всероссийской политической партии "Единая Россия" в Республике Башкортостан;
- ✓ 1 от Депутата Государственной Думы Седьмого созыва;
- ✓ 1 из Центральной избирательной комиссии Республики Башкортостан;
- ✓ 1 из Территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Башкортостан;
- ✓ 1 из Территориального фонда обязательного медицинского страхования Республики Башкортостан;
- ✓ 1 из Государственной инспекции труда в Пермском крае;
- ✓ 1 из Государственной инспекции труда в Республике Башкортостан;
- ✓ 1 из Западно-Уральского управления Ростехнадзора Республики Башкортостан;
- ✓ 1 из Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Башкортостан;
- ✓ 1 из Министерства культуры Республики Башкортостан.

Анализ поступивших в 2021 году обращений по типу доставки



Анализ поступивших в 2021 году обращений по тематике

Вопросы административного характера	2796
Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	2724
Вопросы правового характера	24
Обращение, не содержащее сути	22
Обращения сотрудников Роскомнадзора	1
Отзыв обращения, заявления, жалобы	12
Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	13
Интернет и информационные технологии	479
Обжалование в ТО ранее данных ответов	1
Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	455
Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	4
Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)	1
Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	13
Требования о разблокировке сайтов	5
Персональные данные	825
Обжалование в ТО ранее данных ответов	15
Досыл документов по запросу	2
Вопросы защиты персональных данных	764
Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	13
Жалобы по делам об АП	4
Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	27
Связь	373
Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	85
Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	32
Вопросы эксплуатации оборудования связи	26

Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	7
Вопросы качества оказания услуг связи	149
Вопросы предоставления услуг связи	75
Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон	74
Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг	10
Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)	33
Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)	7
Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)	12
Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем	1
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)	2
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.)	9
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)	13
Обжалование в ТО ранее данных ответов	7
Другие вопросы в сфере связи	54
СМИ	49
Обжалование ответов ЦА	2
Вопросы организации деятельности редакций СМИ	11

Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	33
Жалобы по делам об АП	1
Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов	1
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	1

За отчетный период рассмотрено **4516** обращений граждан (в том числе 83 обращения, поступившие в 4 квартале 2020 года).

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- по **14** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
- по **1629** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
- по **86** обращениям меры приняты;
- **2742** обращения были перенаправлены по принадлежности;
- **6** обращений направлены для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
- **35** обращений направлены для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
- **3** обращения не поддержаны;
- по **1** обращению переписка прекращена.

По состоянию на 31.12.2021 **89** обращений находятся на рассмотрении.