

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан за 2 квартал 2021 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.

Во 2 квартале 2021 года поступило **1212** обращений.

Рассмотрено **1220** обращений, рассмотренных с нарушением срока – **0**.

Отчет по обращениям за период с 01.04.2021 по 30.06.2021

№п/п		Количество обращений:
1	Поступило обращений, всего	1212
	из них:	
1.1	обращения по основной деятельности	1212
2	Тип доставки:	
2.1	Заказная бандероль	4
2.2	Заказное письмо	17
2.3	Заказное письмо с уведомлением о вручении	21
2.4	Нарочным	7
2.5	Официальный сайт	1013
2.6	Простое письмо	86
2.7	СЭД	36
2.8	Фельдсвязь	10
2.9	Ценное письмо	1
2.10	Электронная почта	17

3	Тематика поступивших обращений:	
3.1	Обращения граждан по основной деятельности	1212
3.2	Вопросы административного характера	766
3.3	Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	752
3.4	Вопросы правового характера	3
3.5	Обращение, не содержащее сути	6
3.6	Отзыв обращения, заявления, жалобы	3
3.7	Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	2
3.8	Интернет и информационные технологии	132
3.9	Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	129
3.10	Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	2
3.11	Требования о разблокировке сайтов	1
3.12	Персональные данные	198
3.13	Обжалование в ТО ранее данных ответов	7
3.14	Вопросы защиты персональных данных	183
3.15	Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	2
3.16	Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	6
3.17	Связь	98
3.18	Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	23
3.19	Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	8
3.20	Вопросы эксплуатации оборудования связи	5
3.21	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	1
3.22	Вопросы качества оказания услуг связи	42
3.23	Вопросы предоставления услуг связи	29
3.24	Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон	13
3.25	Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг	2

3.26	Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)	4
3.27	Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)	2
3.28	Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)	1
3.29	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
3.30	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.)	3
3.31	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
3.32	Обжалование в ТО ранее данных ответов	1
3.33	Другие вопросы в сфере связи	15
3.34	СМИ	18
3.35	Вопросы организации деятельности редакций СМИ	2
3.36	Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	16
4	Переслано, всего	168
	из них:	
4.1	Агентство по печати и средствам массовой информации Республики Башкортостан	1
4.2	Администрация Главы Республики Башкортостан	2
4.3	Банк России (МЭДО)	14
4.4	Банк России Отдел Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в г. Казань	1
4.5	Бирская межрайонная прокуратура	1

4.6	ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ПО ЖИЛИЩНОМУ И СТРОИТЕЛЬНОМУ НАДЗОРУ	1
4.7	Гагаринская межрайонная прокуратура Юго-Западного административного округа	1
4.8	Государственная инспекция труда в Республике Башкортостан	1
4.9	Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 20 по Республике Башкортостан	1
4.10	Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 20 по Республике Башкортостан	1
4.11	Министерство внутренних дел по Республике Башкортостан	1
4.12	Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Башкортостан	1
4.13	Министерство образования и науки Республики Башкортостан	2
4.14	Министерство цифрового развития государственного управления Республики Башкортостан	1
4.15	Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (МЭДО)	3
4.16	Прокуратура ЗАТО г.Межгорье	1
4.17	Прокуратура Калининского района г.Уфы	2
4.18	Прокуратура Караидельского района РБ	1
4.19	Прокуратура Кировского района г.Уфы	1
4.20	Прокуратура Кушнаренковского района Республики Башкортостан	1
4.21	Прокуратура Ленинского района г.Уфы	2
4.22	Прокуратура Октябрьского района г.Уфы	1
4.23	Прокуратура Орджоникидзевского района г.Уфы	1
4.24	Прокуратура Республики Башкортостан	5
4.25	Прокуратура Республики Башкортостан	5
4.26	Прокуратура Советского района г.Уфы	5
4.27	Прокуратура г. Салавата	5
4.28	Прокуратура г.Стерлитамака	5
4.29	Прокуратура г.Уфы	5
4.30	Прокуратура города Октябрьский Республики Башкортостан	2

4.31	Савёловская межрайонная прокуратура города Москвы	2
4.32	Служба Обеспечения Деятельности Финансового Уполномоченного (АНО «СОДФУ»)	1
4.33	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в Туймазинском, Бакалинском, Чекмагушевском, Шаранском районах	1
4.34	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
4.35	Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан в городе Октябрьский	2
4.36	Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (МЭДО)	2
4.37	Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу	1
4.38	Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу	5
4.39	Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан	3
4.40	Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Башкортостан	1
4.41	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан	21
4.42	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан	6
4.43	Управление Федеральной службы судебных приставов по Республике Башкортостан	7
4.44	Управление службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе Центрального банка Российской Федерации	9
4.45	Филиал ПАО СК «Росгосстрах» в Республике Башкортостан	4
4.46	Центральная избирательная комиссия РБ	1
4.47	Центральный Банк Российской Федерации	1

4.48	Центральный аппарат Роскомнадзора	30
4.49	Центральный банк РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в ПФО	3
4.50	Центральный банк Российской Федерации (Банк России) Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе	1
4.51	Центральный банк Российской Федерации Управление службы по защите прав потребителей и обеспечению финансовых услуг в Уральском федеральном округе	2
4.52	следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Республике Башкортостан	17
5	Количество исполненных обращений	1220
	из них:	
5.1	Поддержан	29
5.2	Разъяснено	447
5.3	Переслано по принадлежности	722
5.4	Направлено в ТО	3
5.5	Направлено в ЦА	16
5.6	Обращение отозвано гражданином	3
6	Повторно	1
7	Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока	0