

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан за 3 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 3 квартале 2019 года поступило **608** обращений.

Рассмотрено **569** обращений, на рассмотрении находятся **136** обращений, рассмотренных с нарушением срока – **0**. По 1 обращению поступила информация о возможном административном нарушении, ответственность за которое предусмотрена ч. 2 ст. 6.17 КоАП РФ, проводится внеплановая документарная проверка.

Большинство обращений было направлено в электронном виде – **462** обращения, из них: через интернет-сайт Управления – **322** обращения, по системе электронного документооборота – **47** обращений, по электронной почте – **93** обращения.

По сравнению с аналогичным периодом 2018 года значительно увеличилось количество обращений по вопросам, не относящимся к деятельности Роскомнадзора. Наблюдается рост количества обращений по вопросам персональных данных, вопросам в сфере связи, вопросам организации деятельности сайтов.

Статистические данные по обращениям (за период с 01.07.2019 по 30.09.2019)

из них:	Поступило обращений, всего	Тип доставки:
1	Поступило обращений, всего	608
	из них:	
1.1	обращения по основной деятельности	608
2	Тип доставки:	
2.1	Заказное письмо	24
2.2	Заказное письмо с уведомлением о вручении	19

2.3	Контрагенты электронная почта	1
2.4	Нарочным	17
2.5	Официальный сайт	322
2.6	Простое письмо	84
2.7	СЭД	47
2.8	Ценное письмо	2
2.9	Электронная почта	92
3	Тематика поступивших обращений:	
3.1	Обращения граждан по основной деятельности	608
3.2	Вопросы административного характера	35
3.3	Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	24
3.4	Вопросы правового характера	3
3.5	Обращение, не содержащее сути	2
3.6	Отзыв обращения, заявления, жалобы	3
3.7	Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	3
3.8	Интернет и информационные технологии	233
3.9	Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	229
3.10	Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	1
3.11	Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	2
3.12	Требования о разблокировке сайтов	1
3.13	Персональные данные	194
3.14	Обжалование в ТО ранее данных ответов	2
3.15	Досыл документов по запросу	5
3.16	Вопросы защиты персональных данных	177
3.17	Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	1
3.18	Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	9
3.19	Связь	135
3.20	Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	25

3.21	Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	20
3.22	Вопросы эксплуатации оборудования связи	8
3.23	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	2
3.24	Вопросы качества оказания услуг связи	53
3.25	Вопросы предоставления услуг связи	13
3.26	Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон	40
3.27	Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг	3
3.28	Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)	20
3.29	Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)	3
3.30	Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем	1
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)	4
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.)	9
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)	1
3.34	Обжалование в ТО ранее данных ответов	2
3.35	Другие вопросы в сфере связи	24
3.36	СМИ	11
3.37	Вопросы организации деятельности редакций СМИ	3

3.38	Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	6
3.39	Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования	1
3.40	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	1
4	Переслано, всего	237
	из них:	
4.1	Администрация Главы Республики Башкортостан	3
4.2	Администрация Кировского района городского округа город Уфа Республики Башкортостан	1
4.3	Белебеевская межрайонная прокуратура	2
4.4	Белорецкая межрайонная прокуратура	2
4.5	Бирская межрайонная прокуратура	1
4.6	ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ПО ЖИЛИЩНОМУ И СТРОИТЕЛЬНОМУ НАДЗОРУ	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"	3
4.9	Государственный комитет Республики Башкортостан по информатизации и вопросам функционирования системы "Открытая республика"	2
4.10	МВД России по Республике Башкортостан	1
4.11	Приемная Президента РФ в Республике Башкортостан	1
4.12	Прокуратура Альшеевского района РБ	1
4.13	Прокуратура Аскинского района Республики Башкортостан	1
4.14	Прокуратура Аургазинского района	1
4.15	Прокуратура Баймакского района Республики Башкортостан	1
4.16	Прокуратура Бижбулякского района	1
4.17	Прокуратура Благоварского района Республики Башкортостан	1
4.18	Прокуратура Гафурийского района Республики Башкортостан	1
4.19	Прокуратура Давлекановского района	1

4.20	Прокуратура Демского района г.Уфы	1
4.21	Прокуратура Дуванского района Республики Башкортостан	1
4.22	Прокуратура Илишевского района РБ	1
4.23	Прокуратура Караидельского района РБ	3
4.24	Прокуратура Кировского района г.Уфы	1
4.25	Прокуратура Миякинского района	1
4.26	Прокуратура Октябрьского района г.Уфы	6
4.27	Прокуратура Орджоникидзевского р-на г.Уфы	3
4.28	Прокуратура Республики Башкортостан	8
4.29	Прокуратура Советского района г.Уфы	7
4.30	Прокуратура Стерлибашевского района Республики Башкортостан	1
4.31	Прокуратура Федоровского района РБ	1
4.32	Прокуратура Чекмагушевского района	2
4.33	Прокуратура г.Агидель	2
4.34	Прокуратура г.Октябрьский	1
4.35	Прокуратура г.Уфы	2
4.36	Прокуратура города Сибай	1
4.37	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в городе Кумертау, Мелеузовском, Кугарчинском, Федоровском районах	1
4.38	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
4.39	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	2
4.40	Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по РБ в Белебеевском, Альшеевском, Бижбулякском, Ермекеевском, Миякинском районах	1
4.41	Туймазинская межрайонная прокуратура	1

4.42	Уполномоченный по правам ребенка в Республике Башкортостан	1
4.43	Уполномоченный по правам человека в Республике Башкортостан	1
4.44	Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций	2
4.45	Управление Роскомнадзора по Самарской области	1
4.46	Управление Роскомнадзора по Тюменской области, Ханты-Мансийскому автономному округу - Югре и Ямало-Ненецкому автономному округу	1
4.47	Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу	1
4.48	Управление Роскомнадзора по Южному федеральному округу	1
4.49	Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе	1
4.50	Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан	4
4.51	Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан	6
4.52	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан	83
4.53	Управление Федеральной службы судебных приставов по Республике Башкортостан	1
4.54	Управление антимонопольной службы по Республике Башкортостан	1
4.55	Управление по контролю и надзору в сфере образования Республики Башкортостан	1
4.56	Учалинская межрайонная прокуратура	1
4.57	ФКУ ИК-9 УФСИН России по Республике Башкортостан	2
4.58	ФКУ СИЗО-3 УФСИН России по Республике Башкортостан	2
4.59	Центральная избирательная комиссия Республики Башкортостан	1
4.60	Центральный аппарат Роскомнадзора	43
4.61	Центральный банк Российской Федерации	3

4.62	Центральный банк Российской Федерации (Банк России) Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе	10
5	Количество исполненных обращений	569
	из них:	
5.1	Поддержан	20
5.2	Разъяснено	519
5.3	Переслано по принадлежности	22
5.4	Направлено в ТО	3
5.5	Направлено в ЦА	2
5.6	Обращение отозвано гражданином	3
6	Количество обращений на рассмотрении	136
7	Количество обращений с истекшим сроком исполнения	0
8	Повторно	0
9	Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока	0