

## Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан за 4 квартал 2020 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.

В 4 квартале 2020 года поступило 441 обращение.

Рассмотрено 445 обращений, рассмотренных с нарушением срока – 0.

Статистические данные за период с 01.10.2020 по 31.12.2020

из них:	Поступило обращений, всего	Тип доставки:
<b>1</b>	<b>Поступило обращений, всего</b>	<b>441</b>
<b>2</b>	<b>Тип доставки:</b>	
2.1	Заказная бандероль	1
2.2	Заказное письмо	26
2.3	Заказное письмо с уведомлением о вручении	14
2.4	Нарочным	2
2.5	Официальный сайт	264
2.6	Простое письмо	77
2.7	СЭД	27
2.8	Устное обращение	1
2.9	Фельдсвязь	1
2.10	Ценное письмо	1
2.11	Электронная почта	27

3	Тематика поступивших обращений:	
3.1	Обращения граждан по основной деятельности	441
3.2	Вопросы административного характера	58
3.3	Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	31
3.4	Вопросы правового характера	5
3.5	Обращение, не содержащее сути	20
3.6	Отзыв обращения, заявления, жалобы	1
3.7	Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	1
3.8	Интернет и информационные технологии	75
3.9	Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	71
3.10	Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	1
3.11	Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)	1
3.12	Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	1
3.13	Требования о разблокировке сайтов	1
3.14	Персональные данные	148
3.15	Обжалование в ТО ранее данных ответов	1
3.16	Досыл документов по запросу	2
3.17	Вопросы защиты персональных данных	138
3.18	Жалобы по делам об АП	1
3.19	Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	6
3.20	Связь	133
3.21	Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	26
3.22	Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	7
3.23	Вопросы эксплуатации оборудования связи	15
3.24	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	4
3.25	Вопросы качества оказания услуг связи	49

3.26	Вопросы предоставления услуг связи	19
3.27	Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон	30
3.28	Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)	12
3.29	Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)	4
3.30	Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)	5
3.31	Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем	3
3.32	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
3.33	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.)	5
3.34	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)	5
3.35	Другие вопросы в сфере связи	27
3.36	СМИ	27
3.37	Обжалование ответов ЦА	2
3.38	Вопросы организации деятельности редакций СМИ	7
3.39	Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	13
3.40	Жалобы по делам об АП	1
3.41	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	4
<b>4</b>	<b>Переслано, всего</b>	<b>154</b>
	из них:	

4.1	Агентство по печати и средствам массовой информации Республики Башкортостан	3
4.2	Администрация Главы Республики Башкортостан	1
4.3	Банк России (МЭДО)	9
4.4	Банк России Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечении доступности финансовых услуг в ЮФО	1
4.5	ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ПО ЖИЛИЩНОМУ И СТРОИТЕЛЬНОМУ НАДЗОРУ	2
4.6	Главный федеральный инспектор по Республике Башкортостан	1
4.7	Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей	1
4.8	Депутат Государственной Думы Седьмого созыва Иван Константинович Сухарев	1
4.9	Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (МЭДО)	2
4.10	Прокуратура Архангельского района Республики Башкортостан	1
4.11	Прокуратура Аургазинского района	1
4.12	Прокуратура Бижбулякского района	2
4.13	Прокуратура Ермекеевского района	1
4.14	Прокуратура Илишевского района РБ	2
4.15	Прокуратура Калининского района г.Уфы	3
4.16	Прокуратура Кировского района г.Уфы	6
4.17	Прокуратура Октябрьского района г.Уфы	3
4.18	Прокуратура Республики Башкортостан	8
4.19	Прокуратура Советского района г.Уфы	5
4.20	Прокуратура Уфимского района	2
4.21	Прокуратура Федоровского района РБ	1
4.22	Прокуратура г.Октябрьский	2
4.23	Прокуратура г.Стерлитамака	3
4.24	Прокуратура г.Уфы	1
4.25	Прокуратура города Октябрьский Республики Башкортостан	1

4.26	Служба Обеспечения Деятельности Финансового Уполномоченного (АНО «СОДФУ»)	1
4.27	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
4.28	Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан в городе Октябрьский	1
4.29	Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций	1
4.30	Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (МЭДО)	1
4.31	Управление Роскомнадзора по Алтайскому краю и Республике Алтай	1
4.32	Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу	3
4.33	Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу	2
4.34	Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском Федеральном округе	2
4.35	Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в СФО Банка России	1
4.36	Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан	10
4.37	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан	36
4.38	Управление Федеральной службы судебных приставов по Республике Башкортостан	6
4.39	Управление службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе Центрального банка Российской Федерации	6
4.40	ФКУ ИК-9 УФСИН России по Республике Башкортостан	4
4.41	Федеральная антимонопольная служба (ФАС России) (МЭДО)	2
4.42	ЦБ РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Сибирском федеральном округе	2

4.43	Центральный Банк РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе	2
4.44	Центральный аппарат Роскомнадзора	21
4.45	Центральный банк Российской Федерации (Банк России) Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе	6
4.46	следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Республике Башкортостан	1
<b>5</b>	<b>Количество исполненных обращений</b>	<b>445</b>
	из них:	
5.1	Поддержан	25
5.2	Не поддержан	2
5.3	Разъяснено	374
5.4	Переслано по принадлежности	33
5.5	Направлено в ТО	2
5.6	Направлено в ЦА	6
5.7	Обращение отозвано гражданином	3
<b>6</b>	<b>Количество обращений на рассмотрении</b>	<b>83</b>
<b>7</b>	<b>Количество обращений с истекшим сроком исполнения</b>	<b>0</b>
<b>8</b>	<b>Повторно</b>	<b>0</b>
<b>9</b>	<b>Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока</b>	<b>0</b>