

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан за 4 квартал 2021 года

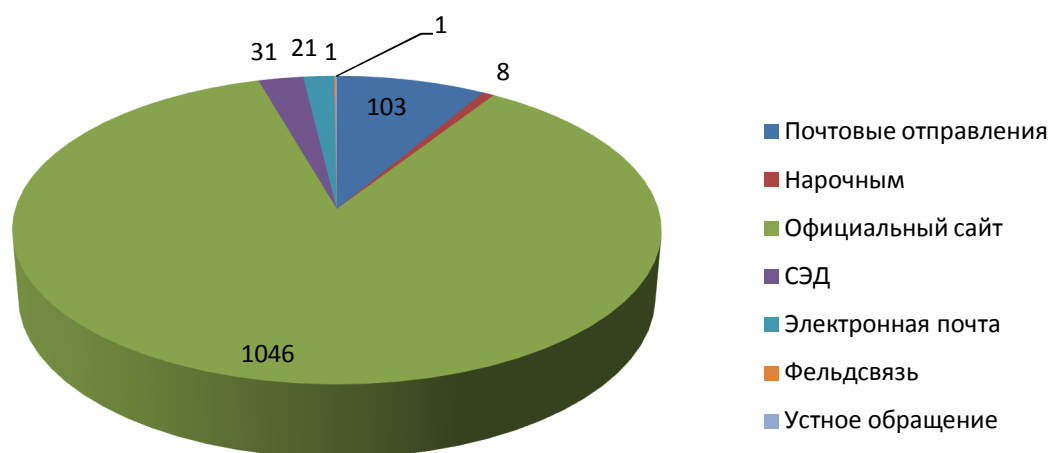
Работа по обращениям граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане) с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, поступивших в Управление Роскомнадзора по Республике Башкортостан (далее – Управление), проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 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.

В 4 квартале 2021 года поступило **1211** обращений, из них:

- 1091 обращение получено непосредственно от граждан;
- 120 обращений перенаправлены из других органов власти, ведомств и организаций.

Анализ поступивших в 4 квартале 2021 года обращений по типу доставки



Анализ поступивших в 4 квартале 2021 года обращений по тематике

Вопросы административного характера	789
Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	765
Вопросы правового характера	16
Обращение, не содержащее сути	3
Отзыв обращения, заявления, жалобы	4
Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	1
Интернет и информационные технологии	113
Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	108
Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)	1
Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	3
Требования о разблокировке сайтов	1
Персональные данные	227
Обжалование в ТО ранее данных ответов	1
Вопросы защиты персональных данных	211
Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	8
Жалобы по делам об АП	3
Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	4
Связь	77
Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	20
Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	5
Вопросы эксплуатации оборудования связи	8
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	1
Вопросы качества оказания услуг связи	26
Вопросы предоставления услуг связи	14

Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон	12
Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг	3
Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)	6
Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)	1
Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)	1
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.)	1
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
Другие вопросы в сфере связи	12
СМИ	5
Вопросы организации деятельности редакций СМИ	2
Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	3

Рассмотрено **1248** обращений, рассмотренных с нарушением срока – **0**.

Количество исполненных обращений	1248
из них:	
Поддержан	14
Не поддержан	1
Разъяснено	416
Переслано по принадлежности	804
Направлено в ТО	1
Направлено в ЦА	7
Обращение отозвано гражданином	5