

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

По состоянию на 31.12.2020 в Управление поступило **1962** обращения.

Из них:

- **1337** обращений получено непосредственно от граждан;
- **625** обращений перенаправлено:
 - ✓ 191 из управлений Роспотребнадзора;
 - ✓ 167 из органов Прокуратуры;
 - ✓ 87 из Центрального аппарата Роскомнадзора;
 - ✓ 38 из подразделений Банка России;
 - ✓ 24 из управлений Федеральной антимонопольной службы;
 - ✓ 16 из территориальных управлений Роскомнадзора;
 - ✓ 16 из Агентства по печати и средствам массовой информации Республики Башкортостан;
 - ✓ 10 из Управления Федеральной службы судебных приставов по Республике Башкортостан;
 - ✓ 9 из Министерства цифрового развития государственного управления Республики Башкортостан;
 - ✓ 8 из Управления ФСБ России по Республике Башкортостан;
 - ✓ 8 из Государственного комитета Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору;
 - ✓ 8 из ФКУ УФСИН России по Республике Башкортостан;
 - ✓ 7 из Государственного комитета Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей;
 - ✓ 5 из Администрации Главы Республики Башкортостан;

- ✓ 4 из Приемной Президента Российской Федерации в Республике Башкортостан;
- ✓ 4 из Министерства внутренних дел по Республике Башкортостан;
- ✓ 4 из Следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Республике Башкортостан;
- ✓ 19 из других организаций.

За период с 01.01.2020 по 31.12.2020:

- 1211 обращений получены с сайта службы;
- 470 обращений получены почтовой связью;
- 137 обращений получены по электронной почте;
- 103 обращения получены по СЭД;
- 23 обращения были поданы лично при посещении Управления после приема у специалистов;
- 12 обращений получены фельдсвязью;
- 6 обращений поступили в форме устного сообщения.

За отчетный период рассмотрено **1949** обращений граждан (в том числе 70 обращений, поступивших в 4 квартале 2019 года). По состоянию на 31.12.2020 **83** обращения находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- по **24** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
- по **1674** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
- по **86** обращениям меры приняты;
- **134** обращения были перенаправлены по принадлежности;
- **9** обращений направлены для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
- **20** обращений направлены для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
- **2** обращения не поддержаны.

Наибольшее количество обращений, поступивших за отчетный период, относятся к следующим вопросам:

- интернет и информационные технологии (30,78%);
- вопросы защиты персональных данных (28,54%);
- оказание услуг связи (24,06%).

Статистические данные за период с 01.01.2020 по 31.12.2020

из них:	Поступило обращений, всего	Тип доставки:
1	Поступило обращений, всего	1962
2	Тип доставки:	
2.1	Заказная бандероль	3
2.2	Заказное письмо	98
2.3	Заказное письмо с уведомлением о вручении	67
2.4	Личный прием	1
2.5	Нарочным	22
2.6	Официальный сайт	1211
2.7	Простое письмо	301
2.8	СЭД	103
2.9	Устное обращение	6
2.10	Фельдсвязь	12
2.11	Ценное письмо	1
2.12	Электронная почта	137
3	Тематика поступивших обращений:	
3.1	Обращения граждан по основной деятельности	1962
3.2	Вопросы административного характера	191
3.3	Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	124
3.4	Вопросы правового характера	20
3.5	Обращение, не содержащее сути	27
3.6	Отзыв обращения, заявления, жалобы	10
3.7	Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	10
3.8	Интернет и информационные технологии	604
3.9	Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	582
3.10	Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	4

3.11	Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)	6
3.12	Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	8
3.13	Требования о разблокировке сайтов	4
3.14	Персональные данные	625
3.15	Обжалование в ТО ранее данных ответов	19
3.16	Обжалование в ЦА ответов, данных ТО	1
3.17	Досыл документов по запросу	4
3.18	Вопросы защиты персональных данных	560
3.19	Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	9
3.20	Жалобы по делам об АП	1
3.21	Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	31
3.22	Связь	472
3.23	Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	96
3.24	Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	43
3.25	Вопросы эксплуатации оборудования связи	36
3.26	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	9
3.27	Вопросы качества оказания услуг связи	190
3.28	Вопросы предоставления услуг связи	86
3.29	Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон	104
3.30	Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг	7
3.31	Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)	44
3.32	Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)	18
3.33	Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)	14
3.34	Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем	4

3.35	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
3.36	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.)	13
3.37	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
3.38	Обжалование в ТО ранее данных ответов	4
3.39	Другие вопросы в сфере связи	81
3.40	СМИ	70
3.41	Обжалование ответов ЦА	2
3.42	Вопросы организации деятельности редакций СМИ	23
3.43	Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	39
3.44	Жалобы по делам об АП	1
3.45	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	5
4	Переслано, всего	625
	из них:	
4.1	Агентство по печати и средствам массовой информации Республики Башкортостан	16
4.2	Администрация Главы Республики Башкортостан	2
4.3	Администрация Главы Республики Башкортостан	3
4.4	Администрация МР Благовещенский район РБ	1
4.5	Администрация городского округа город Уфа Республики Башкортостан	9
4.6	Администрация городского округа город Уфа Республики Башкортостан Управление транспорта и связи	2

4.7	Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания РФ Управление организационного обеспечения	1
4.8	Банк России (МЭДО)	14
4.9	Банк России Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечении доступности финансовых услуг в ЮФО	1
4.10	Белебеевская межрайонная прокуратура	5
4.11	Белорецкая межрайонная прокуратура	2
4.12	Благовещенская межрайонная прокуратура Республики Башкортостан	1
4.13	Военная прокуратура Уфимского гарнизона	1
4.14	ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ПО ЖИЛИЩНОМУ И СТРОИТЕЛЬНОМУ НАДЗОРУ	3
4.15	ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ПО ЖИЛИЩНОМУ И СТРОИТЕЛЬНОМУ НАДЗОРУ	5
4.16	Главное управление Банка России по Владимирской области	1
4.17	Главный федеральный инспектор по Республике Башкортостан	3
4.18	Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей	1
4.19	Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей	6
4.20	Депутат Государственной Думы Седьмого созыва Иван Константинович Сухарев	1
4.21	Комитет Государственного Собрания - Курултая Республики Башкортостан по местному самоуправлению, развитию институтов гражданского общества и средствам массовой информации	2
4.22	Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 20 по Республике Башкортостан	1
4.23	Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы № 33 по Республике Башкортостан	1
4.24	Министерство внутренних дел по Республике Башкортостан	2
4.25	Министерство цифрового развития государственного управления Республики Башкортостан	9
4.26	Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (МЭДО)	17

4.27	Министерство юстиции Российской Федерации	1
4.28	Министерство юстиции Российской Федерации (Минюст России) (МЭДО)	1
4.29	Отдел МВД России по Белорецкому району	1
4.30	Отдел МВД по Еремеевскому району Республики Башкортостан	1
4.31	Приемная Президента РФ в Республике Башкортостан	1
4.32	Прокуратура Архангельского района Республики Башкортостан	1
4.33	Прокуратура Аургазинского района	1
4.34	Прокуратура Бижбулякского района	2
4.35	Прокуратура Гафурийского района Республики Башкортостан	1
4.36	Прокуратура Еремеевского района	1
4.37	Прокуратура Иглинского района Республики Башкортостан	1
4.38	Прокуратура Илишевского района РБ	4
4.39	Прокуратура Калининского района г.Уфы	7
4.40	Прокуратура Кировского района г.Уфы	16
4.41	Прокуратура Краснокамского района Республики Башкортостан	1
4.42	Прокуратура Кушнаренковского района РБ	4
4.43	Прокуратура Ленинского района г.Уфы	3
4.44	Прокуратура Мечетлинского района Республики Башкортостан	1
4.45	Прокуратура Октябрьского района г.Уфы	15
4.46	Прокуратура Орджоникидзевского района г.Уфы	4
4.47	Прокуратура Пермского края	1
4.48	Прокуратура Республики Башкортостан	7
4.49	Прокуратура Республики Башкортостан	20
4.50	Прокуратура Республики Башкортостан	24
4.51	Прокуратура Советского района г.Уфы	18
4.52	Прокуратура Уфимского района	6
4.53	Прокуратура Федоровского района РБ	1
4.54	Прокуратура г.Нефтекамска	2

4.55	Прокуратура г.Октябрьский	2
4.56	Прокуратура г.Стерлитамака	8
4.57	Прокуратура г.Уфы	6
4.58	Прокуратура города Курска	1
4.59	Прокуратура города Октябрьский Республики Башкортостан	1
4.60	Северо-Западное главное управление Центрального банка Российской Федерации	1
4.61	Служба Обеспечения Деятельности Финансового Уполномоченного (АНО «СОДФУ»)	1
4.62	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан в городе Кумертау, Мелеузовском, Кугарчинском, Федоровском районах	3
4.63	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
4.64	Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан в городе Октябрьский	2
4.65	Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций	14
4.66	Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (МЭДО)	1
4.67	Управление Роскомнадзора по Алтайскому краю и Республике Алтай	1
4.68	Управление Роскомнадзора по Астраханской области	1
4.69	Управление Роскомнадзора по Пермскому краю	2
4.70	Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу	6
4.71	Управление Роскомнадзора по Республике Дагестан	1
4.72	Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу	5
4.73	Управление Роспотребнадзора России по Республике Марий Эл	1
4.74	Управление Роспотребнадзора по Республике Марий Эл	8
4.75	Управление Роспотребнадзора по Республике Марий Эл	6

4.76	Управление Роспотребнадзора по Ростовской области	2
4.77	Управление Роспотребнадзора по Ростовской области	6
4.78	Управление Роспотребнадзора по Тюменской области	9
4.79	Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области	19
4.80	Управление Роспотребнадзора по городу Москве	1
4.81	Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском Федеральном округе	2
4.82	Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе	1
4.83	Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в СФО Банка России	1
4.84	Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе ЦБ России	1
4.85	Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в южном федеральном округе	1
4.86	Управление Службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров в Сибирском федеральном округе	1
4.87	Управление Службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров в Уральском федеральном округе	1
4.88	Управление ФАС по Астраханской области	1
4.89	Управление ФСБ России по Республике Башкортостан	8
4.90	Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Башкортостан	23
4.91	Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Пермскому краю	1
4.92	Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Башкортостан	2
4.93	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Алтайскому краю	4

4.94	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан	33
4.95	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Башкортостан	80
4.96	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Марий Эл	4
4.97	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области	2
4.98	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области	7
4.99	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области	4
4.100	Управление Федеральной службы судебных приставов по Республике Башкортостан	10
4.101	Управление службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе Центрального банка Российской Федерации	7
4.102	ФКУ ИК-4 ГУФСИН России по РБ	2
4.103	ФКУ ИК-4 УФСИН России по Республике Башкортостан	1
4.104	ФКУ ИК-9 УФСИН России по Республике Башкортостан	5
4.105	Федеральная антимонопольная служба (ФАС России) (МЭДО)	2
4.106	Федеральное агентство связи (Росвязь)	2
4.107	Федеральное агентство связи (Росвязь) (МЭДО)	1
4.108	ЦБ РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Сибирском федеральном округе	2
4.109	Центральный Банк РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе	3
4.110	Центральный аппарат Роскомнадзора	87

4.111	Центральный банк Российской Федерации (Банк России) Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе	23
4.112	следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Республике Башкортостан	4
5	Количество исполненных обращений	1949
	из них:	
5.1	Поддержан	86
5.2	Не поддержан	2
5.3	Разъяснено	1674
5.4	Переслано по принадлежности	134
5.5	Направлено в ТО	9
5.6	Направлено в ЦА	20
5.7	Обращение отозвано гражданином	24
6	Количество обращений на рассмотрении	83
7	Количество обращений с истекшим сроком исполнения	0
8	Повторно	1
9	Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока	0