

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Башкортостан за 1 квартал 2022 года

Работа по обращениям граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане) с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, поступившим 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.

Регистрация обращений в Управлении ведется в системе электронного документооборота Единой информационной системы. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

В 1 квартале 2022 года в Управление поступило **1327** обращений (без учета дубликатов - **1318**). Из них:

- **1182** обращения получено непосредственно от граждан;
- **145** обращений перенаправлено:
 - ✓ 39 из органов Прокуратуры;
 - ✓ 41 из Центрального аппарата Роскомнадзора;
 - ✓ 21 из Управления Роспотребнадзора по Республике Башкортостан;
 - ✓ 18 из подразделений Банка России;
 - ✓ 5 из Управления Федеральной службы судебных приставов по Республике Башкортостан;
 - ✓ 1 из Государственного комитета Республики Башкортостан по жилищному и строительному надзору;
 - ✓ 8 из территориальных управлений Роскомнадзора;
 - ✓ 3 из Управления ФАС России по Республике Башкортостан;
 - ✓ 2 из Управления ФСБ России по Республике Башкортостан;
 - ✓ 2 от Уполномоченного по правам человека в Республике Башкортостан;
 - ✓ 1 из Администрации Главы Республики Башкортостан;
 - ✓ 3 из ФКУ УФСИН России по Республике Башкортостан;
 - ✓ 1 из Межрегионального управления Федеральной службы по финансовому мониторингу по Приволжскому федеральному округу.

За период с 01.01.2022 по 31.03.2022:

- 1140 обращений получены с сайта службы;
- 101 обращение получено почтовой связью;
- 32 обращения получены по электронной почте;
- 48 обращений получены по СЭД;

- 1 обращение было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
- 3 обращения получены фельдсвязью;
- 2 обращения получены через Платформу обратной связи.

За отчетный период рассмотрено **1240** обращений граждан (в том числе 89 обращений, поступивших в 4 квартале 2021 года), **176** обращений находятся на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- по **2** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
- по **416** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
- по **15** обращениям меры приняты;
- **783** обращения были перенаправлены по принадлежности;
- **20** обращений направлены для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
- **2** обращения направлены в ТО Роскомнадзора;
- **2** обращения не поддержаны.

Выводы:

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

- не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (преимущественно обращения по «дипломам») (62,24%);
- персональные данные (16,42%);
- интернет и информационные технологии (12,58%);
- связь (6,63%).

Анализ поступивших обращений по тематике

Тематика поступивших обращений	1 квартал 2021 года	1 квартал 2022 года	отклонение, %
Обращения граждан по основной деятельности	1077	1327	+23,21
Вопросы административного характера	585	842	+43,93
Благодарности	0	1	+100,00
Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	566	826	+45,94
Вопросы правового характера	2	2	0

Обращение, не содержащее сути	11	3	-72,73
Обращения сотрудников Роскомнадзора	1	0	-100,00
Отзыв обращения, заявления, жалобы	2	2	0
Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	3	8	+166,67
Интернет и информационные технологии	136	167	+22,79
Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	127	161	+26,77
Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	2	1	-50,00
Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)	0	1	+100,00
Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	5	4	+20,00
Требования о разблокировке сайтов	2	0	-100,00
Персональные данные	240	218	-9,17
Обжалование в ТО ранее данных ответов	6	1	-83,33
Досыл документов по запросу	1	1	0
Вопросы защиты персональных данных	222	206	-7,21
Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	0	2	+100,00
Жалобы по делам об АП	1	3	+200,00
Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	10	5	-50,00
Связь	103	88	-14,56
Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	17	24	+41,17
Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	15	9	+40,00
Вопросы эксплуатации оборудования связи	11	17	-54,54

Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	2	0	-100,00
Вопросы качества оказания услуг связи	38	13	-65,79
<i>Вопросы предоставления услуг связи</i>	<i>12</i>	<i>4</i>	<i>-66,67</i>
<i>Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон</i>	<i>26</i>	<i>9</i>	<i>-65,38</i>
<i>Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг</i>	<i>4</i>	<i>0</i>	<i>-100,00</i>
<i>Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)</i>	<i>14</i>	<i>2</i>	<i>-85,71</i>
<i>Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>+200,00</i>
<i>Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)</i>	<i>4</i>	<i>0</i>	<i>-100,00</i>
<i>Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем</i>	<i>1</i>	<i>0</i>	<i>-100,00</i>
<i>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.)</i>	<i>2</i>	<i>4</i>	<i>+100,00</i>
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	1	-66,67
Обжалование в ТО ранее данных ответов	4	2	-50,00
Другие вопросы в сфере связи	13	21	+61,54
Жалобы по делам об АП	0	1	+100,00
СМИ	13	12	-7,69
Обжалование ответов ЦА	2	0	-100,00
Вопросы организации деятельности редакций СМИ	4	6	+50,00

Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	5	6	+20,00
Жалобы по делам об АП	1	0	-100,00
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	1	0	-100,00
