**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 1 квартал 2021 года**

Проведение приема граждан и обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов осуществляется в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

Все поступающие в Управление Роскомнадзора по Кировской области (далее – Управление) обращения граждан регистрировались.

Прием граждан руководством Управления осуществляется еженедельно по пятницам с 14:00 до 16:45 по адресу: 610001, г. Киров, ул. Комсомольская, д. 43.

По состоянию на 31.03.2021 в Управление поступило 308 (с учетом дубликатов – 317) обращений.

Из них:

* 263 обращения получено непосредственно от граждан;
* 45 обращений перенаправлено:
	+ 24 из органов Прокуратуры;
	+ 5 из управлений Роспотребнадзора;
	+ 1 из территориальных управлений Роскомнадзора;
	+ 5 из центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ 10 из других организаций.

За период с 01.01.2021 по 31.03.2021:

* 255 обращений получено с сайта службы;
* 43 обращения получено почтовой связью;
* 3 обращения получено по электронной почте;
* 6 обращений получено по СЭД;
* 1 обращение было подано лично в Управление.

За отчетный период рассмотрено 265 обращений граждан.

По состоянию на 31.03.2021 43 обращения находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по 88 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по 8 обращениям меры приняты;
* по 25 обращениям информация принята к сведению;
* 142 обращения было переадресовано по принадлежности;
* 1 обращение направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* 1 обращение направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора.

*Выводы*

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

* интернет и информационные технологии (7%);
* оказание услуг связи (5%);
* вопросы защиты персональных данных (7%);
* вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (40%);
* вопросы административного характера (40%);
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (1%).

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице 1.5.22.1

 *Таблица 1.5.22.1*

| **Тематика поступивших обращений** | **1 квартал 2020 года** | **1 квартал****2021 года** | **отклонение, %** |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 312 | 308 | -1,3 |
| Вопросы административного характера | 138 | 151 | 9,4 |
| Благодарности | 0 | 0 | 0,0 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 134 | 144 | 7,5 |
| Вопросы правового характера | 2 | 0 | -100,0 |
| Обращение не содержит сути | 2 | 4 | 100,0 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 0 | 0 | 0,0 |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 0 | 0 | 0,0 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 0 | 1 | 100,0 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 0 | 2 | 100,0 |
| Интернет и информационные технологии | 74 | 66 | -10,8 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | 0,0 |
| Досыл документов по запросу | 0 | 0 | 0,0 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 74 | 50 | -32,4 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 0 | 0 | 0,0 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 0 | 15 | 100,0 |
| Требования о разблокировке сайтов | 0 | 1 | 100,0 |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 0 | 0 | 0,0 |
| **Персональные данные** | **74** | **60** | **-18,9** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | 0,0 |
| Жалобы по делам об АП | 0 | 0 | 0,0 |
| Вопросы защиты персональных данных | 64 | 44 | -31,3 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 0 | 0 | 0,0 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 10 | 15 | 50,0 |
| Досыл документов по запросу | 0 | 1 | 100,0 |
| **Связь** | **16** | **29** | **81,3** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 2 | 15 | 650,0 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 2 | 4 | 100,0 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 0 | 0 | 0,0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 | 1 | 100,0 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 8 | 8 | 0,0 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 8 | 8 | 0,0 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 0 | 0 | 0,0 |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | 0 | 0 | 0,0 |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 0 | 0 | 0,0 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 0 | 0 | 0,0 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *0* | *0* | 0,0 |
| 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 | 0 | -100,0 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | 0,0 |
| Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 0 | 0 | 0,0 |
| Досыл документов по запросу | 0 | 0 | 0,0 |
| Другие вопросы в сфере связи | 3 | 1 | -66,7 |
| **СМИ** | **10** | **2** | **-80,0** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 0 | 0 | 0,0 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 9 | 2 | -77,8 |
| Жалобы по делам об АП | 0 | 0 | 0,0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 | 0 | -100,0 |

*В сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных*

Типичные нарушения, выявляемые при рассмотрении обращений граждан:

нарушение требований конфиденциальности при обработке персональных данных:

- интернет-сайты – размещение на интернет-ресурсах ПДн граждан без согласия (6);

- организации в сфере ЖКХ (неправомерная передача персональных данных в адрес третьих лиц (6);

- обработка персональных данных граждан в отсутствие правовых оснований, предусмотренных ч. 1 ст. 6 Закона (13).

*В сфере связи*

Основной причиной обращения граждан в Управление является неудовлетворительное рассмотрение их претензий операторами связи.

Государственные инспекторы при проведении проверок операторов связи принимают все возможные меры (проведение разъяснительной работы; выдача предписаний; выявление, предупреждение и пресечение административных правонарушений, отнесенных законодательством Российской Федерации к компетенции Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций) по решению проблем, порождающих обращения в Управление, связанные с предоставлением услуг связи.

Основные вопросы, по которым обращались граждане и юридические лица в течение 1 квартала 2021 года:

- 4 обращения по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет 4 % от общего числа обращений;

- 15 обращений по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 60 % от общего числа обращений.

- 8 обращений по вопросам качества оказания услуг связи, что составляет 30 % от общего числа.

- 1 обращение по разъяснению вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию, что составляет 3 % от общего числа обращений;

- 1 обращение по другим вопросам в сфере связи, что составляет 3 % от общего числа;

*В сфере массовых коммуникаций*

В течение 1 квартала 2021 года в Управление поступило 2 обращения вопросы по содержанию материалов публикуемых в СМИ в т.ч. телевизионных передач (2 обращения).

В Управление обращения поступили:

 - 2 из органов Прокуратуры;

По результатам рассмотрения:

- 2 обращения не поддержаны

Тематика обращений касалась вопросов распространения в СМИ и средствах массовой коммуникации (в том числе в сети Интернет) информации:

- вопросы по содержанию материалов публикуемых в СМИ в т.ч. телевизионных передач.