**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 1 полугодие 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 30.06.2021 в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 660 обращений.

Из них:

* 526 обращений получено непосредственно от граждан;
* 134 обращений перенаправлено:
	+ 56 из органов Прокуратуры;
	+ 13 из Управлений Роспотребнадзора;
	+ 13 из Центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ 24 из органов Следственного управления;
	+ 36 из других организаций.

За период с 01.01.2021 по 30.06.2021:

* 493 обращения получено с сайта службы;
* 128 обращения получено почтовой связью;
* 12 обращения получено по электронной почте;
* 16 обращения получено по СЭД;
* 11 обращений было подано лично в Управление.

За отчетный период рассмотрено 617 обращений граждан.

По состоянию на 30.06.2021 43 обращения находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по 172 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по 22 обращениям меры приняты;
* по 108 обращениям информация принята к сведению;
* по 304 обращения было переадресовано по принадлежности;
* по 4 обращениям направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* по 7 обращениям направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора.

*Выводы*

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

* интернет и информационные технологии (15%);
* оказание услуг связи (8%);
* вопросы защиты персональных данных (20%);
* вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (20%);
* вопросы административного характера (30%);
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (7%).

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице 1.5.22.1

 *Таблица 1.5.22.1*

| **Тематика поступивших обращений** | **1 полугодие 2020 года** | **1 полугодие 2021 года** | **отклонение, %** |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 525 | 660 | 20,5 |
| **Вопросы административного характера** | 191 | 320 | 40,3 |
| Благодарности | 0 | 0 | 0,0 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 185 | 313 | 40,9 |
| Вопросы правового характера | 2 | 0 | 0,0 |
| Обращение не содержит сути | 3 | 4 | 25,0 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 0 | 0 | 0,0 |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 0 | 0 | 0,0 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 | 1 | 0,0 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 0 | 0 | 0,0 |
| **Интернет и информационные технологии** | 130 | 117 | -11,1 |
| 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.) | 130 | 95 | -36,8 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 0 | 2 | 100,0 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 0 | 19 | 100,0 |
| Требования о разблокировке сайтов | 0 | 1 | 100,0 |
| **Персональные данные** | 134 | 148 | 9,6 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | 0,0 |
| Досыл документов по запросу | 0 | 1 | 100,0 |
| Вопросы защиты персональных данных | 119 | 123 | 3,3 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 0 | 1 | 100,0 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 15 | 23 | 34,8 |
| **Связь** | 48 | 60 | 20,0 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 18 | 28 | 35,7 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 | 7 | 57,1 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 0 | 0 | 0,0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 | 3 | 100,0 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 18 | 19 | 5,3 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 17 | 19 | 10,5 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 1 | 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.)* | *1* | *0* | 100,0 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *0* | *0* | 0,0 |
| *Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за не предоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)* | *0* | *0* | 0,0 |
| *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.)* | *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 | 8 | 3 | -166,7 |
| **СМИ** | 22 | 15 | 46,7 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 | 0 | 100,0 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 18 | 15 | -20,0 |
| Жалобы по делам об АП | 1 | 0 | 100,0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 | 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:

- размещение на интернет-ресурсах ПДн граждан без согласия (10);

- организации в сфере ЖКХ (неправомерная передача персональных данных в адрес третьих лиц (7);

- обработка персональных данных граждан в отсутствие правовых оснований, предусмотренных ч. 1 ст. 6 Закона (19).

*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 Роскомнадзора по Кировской области, связанные с предоставлением услуг связи.

Основные вопросы, по которым обращались граждане и юридические лица в течение отчетного периода 2021 года:

- 19 обращений на качество предоставления услуг связи, что составляет 25 % от общего числа обращений;

- 7 обращений по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет 15 % от общего числа обращений;

- 28 обращений по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 50 % от общего числа обращений;

- 3 обращения по разъяснению вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию, что составляет 5% от общего числа.

- 3 обращения по другим вопросам в сфере связи , что составляет 5 % от общего числа.

*В сфере массовых коммуникаций*

В течение 6 месяцев 2021 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 15 обращений граждан по вопросам организации деятельности редакции в сфере массовых коммуникаций (1 обращение), вопросы по содержанию материалов публикуемых в СМИ в т.ч. телевизионных передач (14 обращений).

По результатам рассмотрения:

* 3 обращения перенаправлено в ЦА Роскомнадзора;
* по 7 обращений заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по 1 обращению приняты меры (составлен протокол об административном правонарушении).

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

- Материал не соответствует действительности;

- Брань;

- Жалоба по делам об административном правонарушении;

- Разъяснение вопросов по деятельности СМИ;

- Материалы, содержащиеся в СМИ.

Распределение поступивших за 6 месяцев 2021 года обращений по темам