**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 2020 год**

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 обращения граждан регистрировались.

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

По состоянию на 31.12.2020 в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 957 (с учетом дубликатов – 999) обращений.

Из них:

* 957 обращений получено непосредственно от граждан;
* 195 обращений перенаправлено:
  + 87 из органов Прокуратуры;
  + 29 из управлений Роспотребнадзора;
  + 5 из территориальных управлений Роскомнадзора;
  + 18 из центрального аппарата Роскомнадзора;
  + 11 из государственной жилищной инспекции;
  + 5 из органов УМВД;
  + 40 из других организаций.

За период с 01.01.2020 по 31.12.2020:

* 689 обращения получено с сайта службы;
* 198 обращения получено почтовой связью;
* 21 обращения получено по электронной почте;
* 22 обращения получено по СЭД;
* 27 обращений было подано лично в Управление.

За отчетный период рассмотрено 929 обращений граждан (в том числе 264 обращений, поступивших в 4 квартале 2020 года).

По состоянию на 31.12.2020 28 обращения находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- по 1 обращению поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- по 298 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

- по 128 обращениям меры приняты;

- по 225 обращениям информация принята к сведению;

- по 260 обращениям было переадресовано по принадлежности;

- по 9 обращениям направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;

- 8 обращений 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 (20%);
* вопросы защиты персональных данных (30%);
* вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (20%);
* вопросы административного характера (20%);
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (3%).

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице.

| **Тематика поступивших обращений** | **2019 год** | **2020 год** | **отклонение, %** |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 607 | 957 | 57,7 |
| Вопросы административного характера | 144 | 270 | 87,5 |
| Благодарности | 0 | 0 | 0,0 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 141 | 258 | 83,0 |
| Вопросы правового характера | 1 | 2 | 100,0 |
| Обращение не содержит сути | 0 | 5 | 100,0 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 0 | 0 | 0,0 |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 0 | 0 | 0,0 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 | 3 | 200,0 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 0 | 2 | 100,0 |
| Интернет и информационные технологии | 56 | 179 | 219,6 |
| 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.) | 43 | 174 | 304,7 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 | 0 | -100,0 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 5 | 4 | -20,0 |
| Требования о разблокировке сайтов | 7 | 0 | -100,0 |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 0 | 1 | 100,0 |
| **Персональные данные** | **303** | **274** | **-9,6** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | 0,0 |
| Жалобы по делам об АП | 0 | 1 | 100,0 |
| Вопросы защиты персональных данных | 280 | 240 | -14,3 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 0 | 0 | 0,0 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 23 | 32 | 39,1 |
| **Связь** | **91** | **202** | **122,0** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 28 | 63 | 125,0 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 4 | 83 | 1975,0 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 0 | 0 | 0,0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 | 2 | 100,0 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 45 | 39 | -13,3 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 3 | 36 | 1100,0 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 2 | 3 | 50,0 |
| *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 | 1 | 100,0 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 1 | 2 | 100,0 |
| *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) | 2 | 3 | 50,0 |
| 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 | 11 | 12 | 9,1 |
| **СМИ** | **13** | **32** | **146,2** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 | 3 | 50,0 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 11 | 26 | 136,4 |
| Жалобы по делам об АП | 0 | 1 | 100,0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 | 2 | 100,0 |

*В сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных*

Итоги деятельности по рассмотрению обращений граждан с жалобами на нарушение законодательства РФ в области персональных данных представлены в таблице, размещенной в ЕИС (Планирование деятельности/Отчеты о выполнении планов/Отчетные документы/Сведения об уведомлениях и обращениях по вопросам персональных данных, поступивших в Управление Роскомнадзора).

*Типичные нарушения, выявляемые при рассмотрении обращений граждан*:

нарушение требований конфиденциальности при обработке персональных данных:

- интернет-сайты – размещение на интернет-ресурсах ПДн граждан без согласия (25);

- организации в сфере ЖКХ (неправомерная передача персональных данных в адрес третьих лиц (20);

- обработка персональных данных граждан в отсутствие правовых оснований, предусмотренных ч. 1 ст. 6 Закона (30).

*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 2020 года:

- 3 обращения на вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, что составляет 1 % от общего числа обращений;

- 83 обращения по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет 50 % от общего числа обращений;

- 63 обращения по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 33 % от общего числа обращений.

- 39 обращений по вопросам качества оказания услуг связи, что составляет 10 % от общего числа.

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

- 12 обращений по другим вопросам в сфере связи, что составляет 5 % от общего числа;

- 3 обращения на операторов ПРТС: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон.

*В сфере массовых коммуникаций*

В течение 12 месяцев 2020 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 32 обращения граждан по вопросам организация деятельности редакции в сфере массовых коммуникаций (3 обращения), вопросы по содержанию материалов публикуемых в СМИ в т.ч. телевизионных передач (26 обращений), жалобы по делам об АД (1 обращение) и разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию (2 обращения).

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

- Нарушение выходных данных;

- Материал не соответствует действительности;

- Брань;

- Курение, табак;

- Жалоба по делам об административном правонарушении;

- Разъяснение вопросов по деятельности СМИ.

Распределение поступивших за 2020 год обращений по темам