**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 2021 года**

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 Кировской области (далее – Управление), проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

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

По состоянию на 31.12.2021 в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 1698 (с учетом дубликатов – 1762) обращений.

Из них:

* 1698 обращений получено непосредственно от граждан;
* 250 обращений перенаправлено:
  + 89 из органов Прокуратуры;
  + 32 из управлений Роспотребнадзора;
  + 7 из территориальных управлений Роскомнадзора;
  + 32 из центрального аппарата Роскомнадзора;
  + 3 из органов УМВД;
  + 87 из других организаций.

За период с 01.01.2021 по 31.12.2021:

* 1380 обращений получено с сайта службы;
* 225 обращений получено почтовой связью;
* 24 обращения получено по электронной почте;
* 39 обращений получено по СЭД;
* 30 обращений было подано лично в Управление.

За отчетный период рассмотрено 1665 обращений граждан.

По состоянию на 31.12.2021 33 обращения находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по 444 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по 46 обращениям меры приняты;
* по 262 обращениям информация принята к сведению;
* 894 обращений переадресовано по принадлежности;
* 7 обращений направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* 12 обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора.

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

* интернет и информационные технологии (15 %);
* оказание услуг связи (9 %);
* вопросы защиты персональных данных (10 %);
* вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (25 %);
* вопросы административного характера (40 %);
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (1 %).

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

| **Тематика поступивших обращений** | **2020 год** | **2021 год** | **отклонение, %** |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 957 | 1698 | 43,6 |
| **Вопросы административного характера** | **270** | **906** | **70,2** |
| Благодарности | 0 | 0 | 0,0 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 258 | 894 | 71,1 |
| Вопросы правового характера | 2 | 3 | 33,3 |
| Обращение не содержит сути | 5 | 4 | -25,0 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 0 | 0 | 0,0 |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 0 | 0 | 0,0 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 3 | 2 | -50,0 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 | 3 | 33,3 |
| **Интернет и информационные технологии** | **179** | **329** | **45,6** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 174 | 301 | 42,2 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 0 | 3 | 100,0 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 4 | 21 | 81,0 |
| Требования о разблокировке сайтов | 0 | 4 | 100,0 |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 1 | 0 | 100,0 |
| **Персональные данные** | **274** | **310** | **11,6** |
| Досыл документов по запросу | 0 | 1 | 0,0 |
| Жалобы по делам об АП | 1 | 0 | 100,0 |
| Вопросы защиты персональных данных | 240 | 272 | 11,8 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 0 | 1 | 100 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 32 | 36 | 11,1 |
| **Связь** | **202** | **132** | **-53,0** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 63 | 53 | -18,9 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 83 | 14 | -492,9 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 0 | 0 | 0,0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 | 4 | 50,0 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 39 | 46 | 15,2 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 36 | 43 | 16,3 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 3 | 3 | 0,0 |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 1 | 0 | 100,0 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 2 | 1 | -100,0 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *0* | *2* | 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) | 3 | 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 | 12 | 15 | 20,0 |
| **СМИ** | **32** | **21** | **-52,4** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 | 0 | 100,0 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 26 | 20 | -30,0 |
| Жалобы по делам об АП | 1 | 0 | 100,0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 | 0 | 100,0 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 0 | 1 | 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 (22);

- организации в сфере ЖКХ (неправомерная передача персональных данных в адрес третьих лиц (16);

- обработка персональных данных граждан в отсутствие правовых оснований, предусмотренных ч. 1 ст. 6 Закона (51).

*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:

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

- 53 обращения по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 50 % от общего числа обращений.

- 46 обращений по вопросам качества оказания услуг связи, что составляет 20 % от общего числа.

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

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

- 3 обращения на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, что составляет 1,5 % от общего числа обращений;

- 43 обращения по вопросам предоставления услуг в сфере связи, что составляет 15 % от общего числа;

- 1 обращение по оказанию дополнительных платных услуг без согласия абонента, что составляет 0,5% от общего числа;

- 2 обращения по отсутствию связи, что составляет 1 % от общего числа.

*В сфере массовых коммуникаций*

В течение 2021 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 21 обращение граждан вопросы по содержанию материалов публикуемых в СМИ в т.ч. телевизионных передач (20 обращений), законодательство о выборах (1 обращение).

В Управление обращения поступали из органов Прокуратуры и непосредственно от граждан.

По результатам рассмотрения:

* 4 обращения перенаправлено в ЦА Роскомнадзора;
* 1 перенаправлено в органы Прокуратуры;
* по 6 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по 1 обращению приняты меры;
* 9 обращений не поддержаны.