**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 2023 год**

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 31.12.2023 в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 2751 (с учетом дубликатов – 2839) обращение.

Из них:

* 2731 обращение получено непосредственно от граждан и 20 от юридических лиц;
* 515 обращений переслано, из них:
  + 171 из органов Прокуратуры;
  + 19 из Роспотребнадзора;
  + 66 из территориальных управлений Роскомнадзора;
  + 220 из центрального аппарата Роскомнадзора;
  + 39 из других организаций.

За период с 01.01.2023 по 31.12.2023:

* 2128 обращений получено с сайта службы;
* 286 обращений получено почтовой связью;
* 83 обращения получено по электронной почте;
* 240 обращений получено по СЭД;
* 10 обращений было подано лично в Управление;
* 4 обращения – с платформы обратной связи.

За отчетный период рассмотрено 2694 обращения граждан.

По состоянию на 31.12.2023 57 обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по 436 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по 20 обращениям меры приняты;
* по 460 обращениям информация принята к сведению;
* 1723 обращения переадресовано по принадлежности;
* 16 обращений направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* 36 обращений направлены для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора
* по 3 обращениям переписка прекращена.

*Выводы*

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

* интернет и информационные технологии (15%);
* оказание услуг связи (10%);
* вопросы защиты персональных данных (20%);
* вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (20%);
* вопросы административного характера (30%);
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (5%).

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице 1.5.22.1

*Таблица 1.5.22.1*

| **Тематика поступивших обращений** | **2022 год** | **2023 год** | **отклонение, %** |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 1891 | 2751 | 45,5 |
| **Вопросы административного характера** | **1078** | **1731** | 60,6 |
| Благодарности | 3 | 1 | -66,7 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1006 | 1706 | 69,6 |
| Вопросы правового характера | 1 | 1 | 0,0 |
| Обращение не содержит сути | 62 | 16 | -74,2 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 0 | 0 | 0,0 |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 0 | 0 | 0,0 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 6 | 6 | 0,0 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 0 | 1 | 100,0 |
| **Интернет и информационные технологии** | **270** | **202** | -25,2 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | 0,0 |
| Досыл документов по запросу | 2 | 0 | -100 |
| Учет рекламы в сети Интернет | 0 | 35 | 100,0 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 235 | 153 | -34,9 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 25 | 7 | -72,0 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 3 | 4 | 33,3 |
| Требования о разблокировке сайтов | 3 | 3 | 0,0 |
| **Персональные данные** | **380** | **553** | 45,5 |
| Досыл документов по запросу | 3 | 1 | -66,7 |
| Жалобы по делам об АП | 3 | 1 | -66,7 |
| Вопросы защиты персональных данных | 309 | 521 | 68,6 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 3 | 0 | -100 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 62 | 30 | -51,6 |
| **Связь** | **142** | **240** | 69,0 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 42 | 91 | 116,7 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 10 | 33 | 230,0 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 | 0 | -100 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 | 4 | 100,0 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 42 | 47 | 11,9 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 40 | 37 | -7,5 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 2 | 10 | 400,0 |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 0 | 1 | 100,0 |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | 0 | 4 | 100,0 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 0 | 2 | 100,0 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 2 | 3 | 50,0 |
| 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) | 15 | 27 | 80,0 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | 0,0 |
| Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 0 | 0 | 0,0 |
| Досыл документов по запросу | 2 | 1 | -50,0 |
| Другие вопросы в сфере связи | 28 | 36 | 28,6 |
| Жалобы по делам об АП | 0 | 1 | 100,0 |
| **СМИ** | **21** | **25** | 19,0 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 7 | 4 | -42,9 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 11 | 21 | 90,9 |
| Жалобы по делам об АП | 0 | 0 | 0,0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 | 0 | -100 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 0 | 0 | 0,0 |

*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 (24);

- организации в сфере ЖКХ (неправомерная передача персональных данных в адрес третьих лиц (31);

- обработка персональных данных граждан в отсутствие правовых оснований, предусмотренных ч. 1 ст. 6 Закона (86).

Сведения о количестве поступивших за отчетный период обращений по вопросам защиты прав субъектов персональных данных, приведены в таблице 1.5.22.2.

*Таблица 1.5.22.2*

| Показатели в области деятельности по защите прав субъектов персональных данных | Значение показателя | | Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия  (по штатному расписанию) | | Нагрузка на одного сотрудника  (по штатному расписанию) | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2022 год | 2023 год | по состоянию на 31.12.2022 | по состоянию на 31.12.2023 | 2022 год | 2023 год | отклонение  % |
| Общее количество поступивших обращений за отчетный период | 380 | 553 | 5 | 5 | 76 | 110,6 | *45,5* |

*В сфере связи*

Сведения о результатах работы с обращениями граждан в сфере связи.

*Таблица 1.5.22.3*

| Показатель |  | | Нагрузка на одного сотрудника  (по штатному расписанию) | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2022 год | 2023 год | 2022 год | 2023 год |
| Количество обращений граждан в сфере связи в отчетном периоде | 132 | 230 | 26 | 46 |
| Количество обращений юридических лиц в сфере связи в отчетном периоде | 0 | 10 | 0 | 2 |
| Общее количество обращений граждан и юридических лиц в сфере связи в отчетном периоде | 132 | 240 | 26 | 48 |

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 2023 года:

- 91 обращение по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 38 % от общего числа обращений;

- 47 обращений по вопросам качества оказания услуг связи, что составляет 19,5 % от общего числа;

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

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

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

- 27 обращений по вопросам 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), что составляет 11,3 % от общего числа;

- 1 обращение – досыл документов по запросу, что составляет 0,4 % от общего числа;

- 1 обращение – жалоба по делам об АП, что составляет 0,4 % от общего числа.

*В сфере массовых коммуникаций*

Рассмотрением обращений в сфере массовых коммуникаций занимается 4 сотрудника, контроль осуществляет начальник отдела.

В течение 2023 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 25 обращений, из них: 4 по вопросу организации деятельности редакций СМИ, 21 по содержанию материалов публикуемых в СМИ в т.ч. телевизионных передач.

В Управление Роскомнадзора по Кировской области обращения поступили:

- 1 от Главы администрации города Кирова;

- 24 от граждан, из них: 4 переслано из прокуратур, 2 из Управления Роспотребнадзора по Кировской области, 1 из СУ СК России по Кировской области.

По результатам рассмотрения:

по 14 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

10 переслано по принадлежности, из них 8 переслано в ЦА Роскомнадзора;

1 обращение не поддержано.

| Показатель | 2022 год | 2023 год |
| --- | --- | --- |
| Количество обращений граждан, рассмотренных в отчетном периоде | 21 | 25 |
| Принятые меры, из них: |  |  |
| *Не поддержано* | 4 | 1 |
| *Разъяснено* | 10 | 14 |
| *Переслано по принадлежности* | 7 | 10 |
| Проведено внеплановых мероприятий контроля | 0 | 0 |
| Составлено протоколов об административных правонарушениях, с указанием конкретных статей КоАП РФ | 0 | 0 |