**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 3 месяца 2024 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 31.03.2024 в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 962 (с учетом дубликатов – 980) обращения.

Из них:

* 952 обращения получено непосредственно от граждан и 10 от юридических лиц;
* 95 обращений переслано, из них:
	+ 39 из органов Прокуратуры;
	+ 25 из управлений Роспотребнадзора;
	+ 3 из территориальных управлений Роскомнадзора;
	+ 23 из центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ 5 из других различных организаций.

За период с 01.01.2024 по 31.03.2024:

* 841 обращение получено с сайта службы;
* 50 обращений получено почтовой связью;
* 29 обращений получено по электронной почте;
* 26 обращений получено по СЭД;
* 1 обращение было подано лично в Управление;
* 3 обращения было получено из платформы обратной связи;
* 12 обращений доставлено нарочным (курьером).

За отчетный период рассмотрено 885 обращений.

По состоянию на 31.03.2024 - 77 обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по 120 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по 6 обращениям меры приняты;
* по 67 обращениям информация принята к сведению;
* 686 обращений переадресовано по принадлежности;
* 3 обращения направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* 3 обращения направлены 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 (10%);
* вопросы защиты персональных данных (20%);
* вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (22%);
* вопросы административного характера (30%);
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (3%).

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

 *Таблица*

| **Тематика поступивших обращений** | **3 месяца 2023 года** | **3 месяца 2024 года** | **отклонение, %** |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 572 | 962 | 68,2 |
| **Вопросы административного характера** | **335** | **702** | **109,6** |
| Благодарности | 1 | 0 | -100 |
| Вопросы правового характера | 0 | 2 | 100 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 0 | 1 | 100 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 321 | 698 | 117,4 |
| Обращение, не содержащее сути | 12 | 1 | - 91,7 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 | 0 | -100 |
| **Интернет и информационные технологии** | **35** | **63** | **80,0** |
| Учёт рекламы в сети Интернет | 1 | 8 | 700,0 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 30 | 52 | 73,3 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 3 | 3 | 0,0 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 | 0 | -100 |
| **Персональные данные** | **139** | **104** | **-25,2** |
| Досыл документов по запросу | 1 | 3 | 200,0 |
| Вопросы защиты персональных данных | 126 | 90 | -28,6 |
| Жалобы по делам об АП | 0 | 2 | 100,0 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 12 | 9 | -25,0 |
| **Связь** | **56** | **91** | **62,5** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 18 | 24 | 33,3 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 17 | 9 | -47,1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 | 0 | -100 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 6 | 21 | 250,0 |
| Вопросы предоставления услуг связи | 5 | 14 | 180,0 |
| Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 1 | 7 | 600,0 |
| Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 0 | 5 | 100,0 |
| Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 0 | 1 | 100,0 |
| Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 1 | 1 | 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) | 10 | 25 | 150,0 |
| Досыл документов по запросу | 0 | 1 | 100,0 |
| Другие вопросы в сфере связи | 4 | 11 | 175,0 |
| **СМИ** | **7** | **2** | **-71,4** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 0 | 1 | 100,0 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 7 | 1 | -85,7 |

*В сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных*

*Типичные нарушения, выявляемые при рассмотрении обращений граждан*:

нарушение требований конфиденциальности при обработке персональных данных:

- организации в сфере ЖКХ (неправомерное распространение персональных данных должников за услуги ЖКХ (10);

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

*В сфере связи*

Сведения о результатах работы с обращениями граждан в сфере связи.

| Показатель | 1 квартал | Нагрузка на одного сотрудника(по штатному расписанию)  |
| --- | --- | --- |
| 2023 | 2024 | 2023 | 2024 |
| Количество обращений граждан в сфере связи в отчетном периоде | 54 | 85 | 10,8 | 17 |
| Количество обращений юридических лиц в сфере связи в отчетном периоде | 2 | 6 | 0,4 | 1,2 |
| Общее количество обращений граждан и юридических лиц в сфере связи в отчетном периоде | 56 | 91 | 11,2 | 18,2 |

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 1 квартала 2024 года:

- 24 обращения по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 26,4 % от общего числа обращений.

- 9 обращений по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет 9,9 % от общего числа обращений;

-21 обращение по вопросам качества оказания услуг связи, что составляет 23,1 % от общего числа.

- 25 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 27,4 % от общего числа;

- 11 обращений – другие вопросы в сфере связи, что составляет 12,1 % от общего числа;

- 1 обращение (досыл документов по запросу), что составляет 1,1 % от общего числа.

*В сфере массовых коммуникаций*

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

В течение 1 квартала 2024 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 2 обращения, 1 - по содержанию материалов публикуемых в СМИ в т.ч. телевизионных передач, 1 - вопрос организации деятельности редакций СМИ

В Управление обращения поступили с сайта службы.

По результатам рассмотрения 1 обращение переслано по принадлежности в ЦА Роскомнадзора, по 1 обращению заявителю даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса.