**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 6 месяцев 2023 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 30.06.2023 в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 1138 (с учетом дубликатов – 1195) обращений.

Из них:

* 1120 обращений получено непосредственно от граждан и 18 от юридических лиц;
* 239 обращений переслано, из них:
  + 103 из Центрального Банка Российской Федерации;
  + 74 из органов Прокуратуры;
  + 24 из ТУ Роспотребнадзора;
  + 8 из Государственной жилищной инспекции Кировской области;
  + 7 из ТУ Роскомнадзора;
  + 6 из Администрации Губернатора и Правительства Кировской области;
  + 17 из других различных организаций.

За период с 01.01.2023 по 30.06.2023:

* 842 обращения получено с сайта службы;
* 122 обращения получено почтовой связью;
* 28 обращений получено по электронной почте;
* 114 обращений получено по СЭД;
* 6 обращений подано лично в Управление;
* 3 обращения получено из платформы обратной связи.

За отчетный период рассмотрено 1083 обращения.

По состоянию на 31.03.2023 55 обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по 186 обращению заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по 8 обращениям меры приняты;
* по 220 обращениям информация принята к сведению;
* 643 обращения переадресовано по принадлежности;
* 5 обращений направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* 19 обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* по 2 обращениям переписка прекращена.

*Выводы*

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

* вопросы защиты персональных данных и разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ (24,3 %);
* оказание услуг связи (9,7 %);
* интернет и информационные технологии (6 %);
* вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;
* вопросы административного характера;
* вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т. д.);
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице.

*Таблица*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика поступивших обращений** | **6 месяцев 2022 года** | **6 месяцев**  **2023 года** | **отклонение, %** |
| Обращения граждан по основной деятельности | 833 | 1138 | 36,6 |
| **Вопросы административного характера** | **473** | **672** | 42,1 |
| Благодарности | 1 | 1 | 0,0 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 467 | 656 | 40,5 |
| Обращение не содержит сути | 4 | 12 | 200,0 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 | 2 | 100,0 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 0 | 1 | 100,0 |
| **Интернет и информационные технологии** | **111** | **80** | -27,9 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 86 | 73 | -15,1 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 24 | 0 | - 100 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 0 | 3 | 100,0 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 | 3 | 200,0 |
| Учет рекламы в сети Интернет | 0 | 1 | 100,0 |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 0 | 0 | 0,0 |
| **Персональные данные** | **172** | **274** | 59,3 |
| Вопросы защиты персональных данных | 144 | 252 | 75,0 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 26 | 21 | -19,2 |
| Досыл документов по запросу | 2 | 1 | -50,0 |
| **Связь** | **64** | **101** | 57,8 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 26 | 28 | 7,7 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 | 18 | 500,0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 | 3 | 200,0 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 20 | 20 | 0,0 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 20 | 15 | -25,0 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 0 | 5 | 100,0 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.* | 0 | 2 | 100,0 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т. д.)* | 0 | 2 | 100,0 |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 0 | 1 | 100,0 |
| Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи | 0 | 17 | 100,0 |
| Досыл документов по запросу | 2 | 1 | -50,0 |
| Другие вопросы в сфере связи | 12 | 14 | 16,7 |
| **СМИ** | **13** | **11** | -15,4 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 5 | 10 | 100,0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 | 0 | - 100,0 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 6 | 1 | 83,3 |

*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 (16);

- организации в сфере ЖКХ (неправомерная передача персональных данных в адрес третьих лиц (17);

- обработка персональных данных граждан в отсутствие правовых оснований, предусмотренных ч. 1 ст. 6 Закона (43).

*В сфере связи*

Сведения о результатах работы с обращениями граждан в сфере связи.

| Показатель | 6 месяцев | | Нагрузка на одного сотрудника  (по штатному расписанию) | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| Количество обращений граждан в сфере связи в отчетном периоде | 27 | 101 | 5,4 | 20,2 |
| Количество обращений юридических лиц в сфере связи в отчетном периоде | 0 | 1 | 0 | 0,2 |
| Общее количество обращений граждан и юридических лиц в сфере связи в отчетном периоде | 27 | 101 | 5,4 | 20,2 |

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 полугодия 2023 года:

- 28 обращений по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 27,7 % от общего числа обращений;

- 18 обращений по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет 17,8 % от общего числа обращений;

- 20 обращений по вопросам качества оказания услуг связи, что составляет 19,8 % от общего числа;

- 17 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 16,8 % от общего числа.

*В сфере массовых коммуникаций*

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

В течение 1 полугодия 2023 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 11 обращений, из них: 1 по вопросу организации деятельности редакций СМИ, 10 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;

- 10 от граждан, из них: 2 переслано из прокуратур, 1 из Управления Роспотребнадзора по Кировской области.

По результатам рассмотрения:

* по 6 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* 4 переслано по принадлежности, из них 3 переслано в ЦА Роскомнадзора.

1 обращение на 30.06.2023 года находится на рассмотрении.