**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 9 месяцев 2022 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" и Приказом Роскомнадзора от 10.02.2015 № 13 "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органах".

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

По состоянию на 30.09.2022 в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 1265 (с учетом дубликатов – 1307) обращений.

Из них:

* 1069 обращений получено непосредственно от граждан;
* 196 обращений перенаправлено:

124 из органов Прокуратуры;

3 из органов Следственного комитета;

27 из управлений Роспотребнадзора;

3 из территориальных управлений Роскомнадзора;

31 из центрального аппарата Роскомнадзора;

8 из других организаций.

За период с 01.01.2022 по 30.09.2022:

997 обращений получено с сайта службы;

170 обращений получено почтовой связью;

34 обращения получено по электронной почте;

33 обращения получено по СЭД;

30 обращений было подано лично в Управление.

За отчетный период рассмотрено 1223 обращений граждан (в том числе 432 обращения, поступивших в 3 квартале 2022 года).

По состоянию на 30.09.2022 42 обращения находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по 304 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по 43 обращениям меры приняты;
* по 204 обращениям информация принята к сведению;
* 652 обращения переадресовано по принадлежности;
* 4 обращения направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* 14 обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора
* по 2 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** | **9 месяцев 2021 года** | **9 месяцев****2022 года** | **отклонение, %** |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 962 | 1265 | 31,5 |
| **Вопросы административного характера** | **459** | **727** | 58,4 |
| Благодарности | 0 | 3 | 100,0 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 450 | 657 | 46,0 |
| Вопросы правового характера | 1 | 1 | 0,0 |
| Обращение не содержит сути | 4 | 60 | 1400,0 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 0 | 0 | 0,0 |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 0 | 0 | 0,0 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 | 6 | 500,0 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 3 | 0 | -100,0 |
| Интернет и информационные технологии | 166 | 155 | -6,6 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | 0,0 |
| Досыл документов по запросу | 0 | 1 | 100,0 |
| Учет рекламы в сети Интернет | 0 | 3 | 100,0 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 138 | 126 | -8,7 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 3 | 24 | 700,0 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 21 | 0 | -100,0 |
| Требования о разблокировке сайтов | 4 | 1 | -75,0 |
| **Персональные данные** | **225** | **277** | 23,1 |
| Досыл документов по запросу | 1 | 2 | 100,0 |
| Жалобы по делам об АП | 0 | 1 | 100,0 |
| Вопросы защиты персональных данных | 193 | 228 | 18,1 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 | 0 | -100,0 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 30 | 46 | 53,3 |
| **Связь** | **91** | **89** | -2,2 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 40 | 34 | -15,0 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 8 | 4 | -50,0 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 0 | 0 | 0,0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 | 1 | -75,0 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 31 | 31 | 0,0 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 29 | 30 | 3,4 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 2 | 1 | -50,0 |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 0 | 0 | 0,0 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 1 | 0 | -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) | 0 | 1 | 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 | 2 | 100,0 |
| Другие вопросы в сфере связи | 8 | 16 | 100,0 |
| **СМИ** | **21** | **17** | -19,0 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 0 | 7 | 100,0 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 20 | 8 | -60,0 |
| Жалобы по делам об АП | 0 | 0 | 0,0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 | 2 | 100,0 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования  | 1 | 0 | -100,0 |

*В сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных*

Типичным нарушением, выявляемым при рассмотрении обращений граждан является нарушение требований конфиденциальности при обработке персональных данных, из них:

- интернет-сайты – размещение на интернет-ресурсах ПДн граждан без согласия (16);

- организации в сфере ЖКХ (неправомерная передача персональных данных в адрес третьих лиц (10);

- обработка персональных данных граждан в отсутствие правовых оснований, предусмотренных ч. 1 ст. 6 Закона (35).

*В сфере связи*

Сведения о результатах работы с обращениями граждан в сфере связи.

| Показатель | 9 месяцев  |
| --- | --- |
| 2021 | 2022 |
| Количество обращений граждан в сфере связи в отчетном периоде | 91 | 89 |
| Количество обращений юридических лиц в сфере связи в отчетном периоде | 0 | 0 |
| Общее количество обращений граждан и юридических лиц в сфере связи в отчетном периоде | 91 | 89 |

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 2022 года:

- 40 обращений по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 44 % от общего числа обращений.

- 31 обращение по вопросам качества оказания услуг связи, что составляет 34 % от общего числа.

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

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

- 8 обращений по другим вопросам в сфере связи, что составляет 9 % от общего числа.

*В сфере массовых коммуникаций*

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

В течение 9 месяцев 2022 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 17 обращений граждан, из них:

8 - по вопросам организации деятельности редакций СМИ,

6 - по содержанию материалов, публикуемых в СМИ,

3 - по разъяснению вопросов по разрешительной деятельности.

В Управление обращения поступили:

8 – через официальный сайт;

5 – из органов прокуратуры;

2 – из Управления Министерства юстиции Кировской области;

2 – непосредственно от граждан.

По результатам рассмотрения:

3 обращения перенаправлено в ЦА Роскомнадзора;

по 13 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

1 обращение находится на рассмотрении.

Распределение поступивших за 9 месяцев 2022 года обращений по тематике