**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 1 полугодие 2020 года**

Проведение приема граждан и обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов осуществляется в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

Все поступающие в Управление Роскомнадзора по Кировской области обращения граждан регистрировались.

Прием граждан руководством Управления Роскомнадзора по Кировской области осуществляется еженедельно по пятницам с 14:00 до 16:45 по адресу: 610001, г. Киров, ул. Комсомольская, д. 43.

По состоянию на 30.06.2020 в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 525 (с учетом дубликатов – 545) обращений.

Из них:

* 525 обращений получено непосредственно от граждан;
* 106 обращений перенаправлено:
  + 47 из органов Прокуратуры;
  + 13 из управлений Роспотребнадзора;
  + 10 из центрального аппарата Роскомнадзора;
  + 36 из других организаций.

За период с 01.01.2020 по 30.06.2020:

* 385 обращения получено с сайта службы;
* 99 обращения получено почтовой связью;
* 11 обращения получено по электронной почте;
* 13 обращения получено по СЭД;
* 17 обращений было подано лично в Управление.

За отчетный период рассмотрено 491 обращений граждан (в том числе 312 обращений, поступивших в 1 квартале 2020 года).

По состоянию на 30.06.2020 34 обращения находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- 16 обращений поддержано и приняты меры;

- по 100 обращениям информация принята к сведению;

- по 180 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

- 182 обращения переадресовано по принадлежности;

- по 1 обращению поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения.

7 обращений направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;

5 обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора.

*Выводы*

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

* вопросы административного характера (30%);
* вопросы защиты персональных данных (20%);
* вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (20%);
* интернет и информационные технологии (15%);
* оказание услуг связи (8%)
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (7%).

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице 1.5.22.1

*Таблица 1.5.22.1*

| Тематика поступивших обращений | 1 полугодие 2019 года | 1 полугодие 2020 года | отклонение, % |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 342 | 525 | 34,90 |
| **Вопросы административного характера** | 83 | 191 | 56,50 |
| Благодарности | 0 | 0 | 0,0 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 82 | 185 | 125,60 |
| Вопросы правового характера | 0 | 2 | 0,0 |
| Обращение не содержит сути | 0 | 3 | 0,0 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 0 | 0 | 0,0 |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 0 | 0 | 0,0 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 | 1 | 0,0 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 0 | 0 | 0,0 |
| **Интернет и информационные технологии** | 39 | 130 | 70,0 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | 0,0 |
| Досыл документов по запросу | 0 | 0 | 0,0 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 28 | 130 | 78,50 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 | 0 | 0,0 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 4 | 0 | 0,0 |
| Требования о разблокировке сайтов | 6 | 0 | 0,0 |
| **Персональные данные** | 170 | 134 | -26,90 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 163 | 0 | 0,0 |
| Досыл документов по запросу | 0 | 0 | 0,0 |
| Вопросы защиты персональных данных | 163 | 119 | -37,00 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 0 | 0 | 0,0 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 7 | 15 | 53,3 |
| **Связь** | 42 | 48 | 12.50 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 15 | 18 | 16,70 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 | 3 | 0,0 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 0 | 0 | 0,0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 | 0 | 0,0 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 20 | 18 | -11,1 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 19 | 17 | -11,8 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 1 | 1 | 0,0 |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | 0 | 0 | 0,0 |
| *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.)* | *0* | *1* | 100,0 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *0* | *0* | 0,0 |
| *Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за не предоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)* | *1* | *0* | 0,0 |
| *Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.)* | *0* | *0* | 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 | 0 | 0,0 |
| Другие вопросы в сфере связи | 4 | 8 | 50,00 |
| **СМИ** | 8 | 22 | 63,6 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 | 1 | 0,0 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 7 | 18 | 61,6 |
| Жалобы по делам об АП | 0 | 1 | 100,0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 | 2 | 100,0 |

*В сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных*

Итоги деятельности по рассмотрению обращений граждан с жалобами на нарушение законодательства РФ в области персональных данных представлены в таблице, размещенной в ЕИС (Планирование деятельности/Отчеты о выполнении планов/Отчетные документы/Сведения об уведомлениях и обращениях по вопросам персональных данных, поступивших в Управление Роскомнадзора).

*Типичные нарушения, выявляемые при рассмотрении обращений граждан*:

нарушение требований конфиденциальности при обработке персональных данных:

- интернет-сайты – размещение на Интернет-ресурсах ПД граждан без согласия (9);

- организации в сфере ЖКХ (неправомерная передача персональных данных в адрес третьих лиц (11);

- обработка персональных данных граждан в отсутствие правовых оснований, предусмотренных ч. 1 ст. 6 Закона (11).

*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 2020 года:

- 18 обращений на качество предоставления услуг связи, что составляет 33 % от общего числа обращений

- 3 обращения по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет 10 % от общего числа обращений;

- 18 обращений по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 33 % от общего числа обращений.

- 1 обращение по вопросам качества оказания услуг связи, что составляет 4% от общего числа.

- 8 обращений по другим вопросам в сфере связи , что составляет 20 % от общего числа.

*В сфере массовых коммуникаций*

В течение 6 месяцев 2020 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 22 обращения граждан по вопросам организация деятельности редакции в сфере массовых коммуникаций (1 обращение), вопросы по содержанию материалов публикуемых в СМИ в т.ч. телевизионных передач (18 обращений), жалобы по делам об АД (1 обращение) и разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию (2 обращения).