**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 2019 год**

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.

В течение 2019 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 600 обращений от граждан и 7 обращение от юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Полномочия деятельности по обеспечению (из прилагаемого перечня полномочий) | Количество проведенных мероприятий (обработанных документов, выполненных поручений) на конец отчетного периода | Нагрузка на одного сотрудника |
| 2018 год | 2019 год | 2018 год | 2019 год |
| Прием граждан | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Обработано документов (обращений граждан) | 1057 | 607 | 70,4 | 40,4 |

Сведения по тематике поступивших обращений за 2019 год

| **№ п/п** | **Тематика поступивших обращений:** | **1 квартал** | **2 квартал** | **3 квартал** | **4 квартал** | **2019 год** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | Обращения граждан и юр. лиц по основной деятельности | 189 | 153 | 126 | 139 | 607 |
| 2 | **Вопросы административного характера** | 53 | 30 | 32 | 29 | 144 |
| 2.1 | Вопросы, не относящие к деятельности Роскомнадзора | 53 | 29 | 32 | 27 | 141 |
| 2.2 | Вопросы правового характера | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 2.3 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 2.4 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | **Информационные технологии** | 26 | 13 | 10 | 7 | 56 |
| 3.1 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 19 | 9 | 9 | 6 | 43 |
| 3.2 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 3.3 | Требования о разблокировке сайтов | 6 | 0 | 0 | 1 | 7 |
| 3.4 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 0 | 4 | 1 | 0 | 5 |
| 4 | **Персональные данные** | 82 | 88 | 57 | 76 | 303 |
| 4.1 | Вопросы защиты персональных данных | 80 | 83 | 53 | 64 | 280 |
| 4.2 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 | 5 | 4 | 12 | 23 |
| 4.3 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4.4 | Досыл документов по запросу | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | **Связь** | 23 | 19 | 24 | 25 | 91 |
| 5.1 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 5 | 10 | 7 | 6 | 28 |
| 5.2 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 | 2 | 0 | 1 | 4 |
| 5.3 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 5.4 | Вопрос эксплуатации оборудования связи | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.5 | Вопросы качества оказания услуг связи | 15 | 5 | 10 | 15 | 45 |
| 5.5.1 | Вопросы предоставления услуг связи | 14 | 5 | 9 | 15 | 43 |
| 5.5.2 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, из них: | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| 5.5.3 | *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5.5.4 | *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| 5.5.5 | *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 | 0 |
| 5.6 | *Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные 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 | 1 |
| 5.7 | 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 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 5.8 | Другие вопросы в сфере связи | 0 | 4 | 5 | 2 | 11 |
| 6 | **СМИ** | 5 | 3 | 3 | 2 | 13 |
| 6.1 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 6.2 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 4 | 3 | 3 | 1 | 11 |
| 6.3 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| **Показатель** | **2018 год** | **2019 год** |
| --- | --- | --- |
| **1****кв.** | **2** **кв.** | **3****кв.**  | **4****кв.** | **12****мес.** | **1****кв.** | **2****кв.** | **3****кв.** | **4****кв.** | **12****мес.** |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период | 311 | 314 | 215 | 195 | 1035 | 189 | 153 | 126 | 139 | 607 |
| **Тематика поступивших обращений:** |
| Вопросы административного характера | 189 | 153 | 98 | 63 | 503 | 53 | 30 | 32 | 29 | 144 |
| Информационные технологии и ограничение доступа к сайтам | 34 | 79 | 31 | 17 | 161 | 26 | 13 | 10 | 7 | 56 |
| Персональные данные | 46 | 52 | 53 | 98 | 249 | 82 | 88 | 57 | 76 | 303 |
| Связь | 46 | 52 | 53 | 17 | 168 | 23 | 19 | 24 | 25 | 91 |
| СМИ | 9 | 8 | 4 | 0 | 21 | 5 | 3 | 3 | 2 | 13 |

В сфере персональных данных в большинстве случаев граждане обращались по вопросам нарушения требований Федерального закона "О персональных данных" банками и кредитными организациями, а также организациями в сфере ЖКХ.

Основной причиной обращений граждан в сфере связи 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.