**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 2022 год**

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 31.12.2022 в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 1891 обращение.

Из них:

* 1891 обращение получено непосредственно от граждан;
* 275 обращений перенаправлено:
	+ 137 из органов Прокуратуры;
	+ 36 из управлений Роспотребнадзора;
	+ 5 из территориальных управлений Роскомнадзора;
	+ 42 из центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ 1 из органов УМВД;
	+ 54 из других организаций.

За период с 01.01.2022 по 31.12.2022:

* 1522 обращения получено с сайта службы;
* 229 обращений получено почтовой связью;
* 45 обращений получено по электронной почте;
* 46 обращений получено по СЭД;
* 5 обращений (платформа обратной связи);
* 44 обращения было подано лично в Управление.

За отчетный период рассмотрено 1868 обращений граждан.

По состоянию на 31.12.2022 23 обращения находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по 489 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по 48 обращениям меры приняты;
* по 295 обращениям информация принята к сведению;
* 1009 обращений переадресовано по принадлежности;
* 4 обращения направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* 21 обращение направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* 2 обращения (переписка прекращена).

*Выводы*

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

* интернет и информационные технологии (15 %);
* оказание услуг связи (9 %);
* вопросы защиты персональных данных (10 %);
* вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (25 %);
* вопросы административного характера (40 %);
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (1 %).

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице 1.5.22.1

 *Таблица 1.5.22.1*

| **Тематика поступивших обращений** | **2021 год** | **2022 год** | **отклонение, %** |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 1698 | 1891 | *11,4* |
| **Вопросы административного характера** | **906** | **1078** | *19,0* |
| Благодарности | 0 | 3 | *100,0* |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 894 | 1006 | *12,5* |
| Вопросы правового характера | 3 | 1 | *-66,7* |
| Обращение не содержит сути | 4 | 62 | *1450,0* |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 0 | 0 | *0* |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 0 | 0 | *0* |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 2 | 6 | *200,0* |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 3 | 0 | *- 100* |
| **Интернет и информационные технологии** | **329** | **270** | *-17,9* |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 301 | 235 | *-21,9* |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 3 | 25 | *733,3* |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 21 | 3 | *-85,7* |
| Требования о разблокировке сайтов | 4 | 3 | *-25,0* |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав | 0 | 0 | *0* |
| **Персональные данные** | **310** | **380** | *22,6* |
| Досыл документов по запросу | 1 | 3 | *200,0* |
| Жалобы по делам об АП | 0 | 3 | *100,0* |
| Вопросы защиты персональных данных | 272 | 309 | *13,6* |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 | 3 | *200,0* |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 36 | 62 | *72,2* |
| **Связь** | **132** | **142** | *7,6* |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 53 | 42 | *-20,8* |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 14 | 10 | *-28,6* |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 0 | 1 | *100,0* |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 | 2 | *-50,0* |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 46 | 42 | *-8,7* |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 43 | 40 | *-7,0* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 3 | 2 | *-33,3* |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 0 | 0 | *0* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 1 | 0 | *- 100* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *2* | *2* | *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 | 15 | *100,0* |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | *0* |
| Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 0 | 0 | *0* |
| Досыл документов по запросу | 0 | 2 | *100,0* |
| Другие вопросы в сфере связи | 15 | 28 | *86,7* |
| **СМИ** | **21** | **21** | *0* |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 0 | 7 | *100,0* |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 20 | 11 | *-45,0* |
| Жалобы по делам об АП | 0 | 0 | *0* |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 | 3 | *100,0* |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 1 | 0 | *- 100* |

*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 (22);

- организации в сфере ЖКХ (неправомерная передача персональных данных в адрес третьих лиц (16);

- обработка персональных данных граждан в отсутствие правовых оснований, предусмотренных ч. 1 ст. 6 Закона (51).

*В сфере связи*

Сведения о результатах работы с обращениями граждан в сфере связи.

Таблица 1.5.22.3

| **Показатель** | **2021** | **2022** | **Нагрузка на одного сотрудника****(по штатному расписанию)**  |
| --- | --- | --- | --- |
| **2021** | **2022** |
| Количество обращений граждан в сфере связи в отчетном периоде | 132 | 142 | 22 | 23,6 |
| Количество обращений юридических лиц в сфере связи в отчетном периоде | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Общее количество обращений граждан и юридических лиц в сфере связи в отчетном периоде | 132 | 142 | 22 | 23,6 |

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:

- 14 обращений по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет 4 % от общего числа обращений;

- 53 обращения по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 50 % от общего числа обращений.

- 46 обращений по вопросам качества оказания услуг связи, что составляет 20 % от общего числа.

- 4 обращения по разъяснению вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию, что составляет 3 % от общего числа обращений;

- 15 обращений по другим вопросам в сфере связи, что составляет 5 % от общего числа;

- 3 обращения на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, что составляет 1,5 % от общего числа обращений;

- 43 обращения по вопросам предоставления услуг в сфере связи, что составляет 15 % от общего числа;

- 1 обращение по оказанию дополнительных платных услуг без согласия абонента, что составляет 0,5% от общего числа;

- 2 обращения по отсутствию связи, что составляет 1 % от общего числа.

*В сфере массовых коммуникаций*

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

В течение 2022 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 21 обращение граждан, из них:

8 - по вопросам организации деятельности редакций СМИ,

9 - по содержанию материалов, публикуемых в СМИ,

4 - по разъяснению вопросов по разрешительной деятельности.

В Управление обращения поступили:

12 – через официальный сайт;

5 – из органов прокуратуры;

2 – из Управления Министерства юстиции Кировской области;

2 – непосредственно от граждан.

По результатам рассмотрения:

* 7 обращений перенаправлено в ЦА Роскомнадзора;
* по 13 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* 1 обращение находится на рассмотрении.
* Распределение поступивших за 2022 год обращений по тематике