**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 3 месяца 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 31.03.2022 в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 458 (с учетом дубликатов – 473) обращений.

Из них:

* 408 обращений получено непосредственно от граждан;
* 50 обращений перенаправлено:
	+ 20 из органов Прокуратуры;
	+ 8 из управлений Роспотребнадзора;
	+ 1 из территориальных управлений Роскомнадзора;
	+ 8 из центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ 13 из других организаций.

За период с 01.01.2022 по 31.03.2022:

* 379 обращений получено с сайта службы;
* 51 обращение получено почтовой связью;
* 11 обращений получено по электронной почте;
* 8 обращений получено по СЭД;
* 7 обращений было подано лично в Управление;
* 2 обращения было получено по платформе обратной связи.

За отчетный период рассмотрено 429 обращений граждан.

По состоянию на 31.03.2022 29 обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по 88 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по 10 обращениям меры приняты;
* по 50 обращениям информация принята к сведению;
* по 278 обращениям было переадресовано по принадлежности;
* по 1 обращению направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* по 2 обращениям направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора.

*Выводы*

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

* интернет и информационные технологии (6%);
* оказание услуг связи (5%);
* вопросы защиты персональных данных (8%);
* вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (40%);
* вопросы административного характера (40%);
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (1%).

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице 1

 *Таблица 1*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика поступивших обращений** | **1 квартал 2021 года** | **1 квартал****2022 года** | **отклонение, %** |
| Обращения граждан по основной деятельности | 308 | 458 | *48,7* |
| **Вопросы административного характера** | **151** | **282** | *86,8* |
| Благодарности | 0 | 0 | *0,0* |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 144 | 279 | *93,8* |
| Обращение не содержит сути | 4 | 2 | *-50,0* |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 | 1 | *0,0* |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 | 0 | *- 100,0* |
| **Интернет и информационные технологии** | **66** | **71** | *7,6* |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 50 | 48 | *-4,0* |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 0 | 23 | *100,0* |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 15 | 0 | *-100,0* |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 | 0 | *-100,0* |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 0 | 0 | *0,0* |
| **Персональные данные** | **60** | **74** | *23,3* |
| Вопросы защиты персональных данных | 44 | 66 | *50,0* |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 15 | 8 | *-46,7* |
| Досыл документов по запросу | 1 | 0 | *-100* |
| **Связь** | **29** | **27** | *-6,9* |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 15 | 11 | *-26,7* |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 4 | 1 | *-75,0* |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 | 1 | *0,0* |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 8 | 7 | *-12,5* |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 8 | 7 | *-12,5* |
| Досыл документов по запросу | 0 | 1 | *100,0* |
| Другие вопросы в сфере связи | 1 | 6 | *500,0* |
| **СМИ** | **2** | **4** | *100,0* |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 2 | 2 | *0,0* |
| 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:

- организации в сфере ЖКХ (неправомерное распространение персональных данных должников за услуги ЖКХ ;

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

*В сфере связи*

Сведения о результатах работы с обращениями граждан в сфере связи.

*Таблица 2*

| Показатель | 1 квартал | Нагрузка на одного сотрудника(по штатному расписанию)  |
| --- | --- | --- |
| 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Количество обращений граждан в сфере связи в отчетном периоде | 29 | 27 | 5,8 | 5,4 |
| 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 | 29 | 27 | 5,8 | 5,4 |

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 квартала 2022 года:

- 1 обращение по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет 2 % от общего числа обращений;

- 11 обращений по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 70 % от общего числа обращений.

- 7 обращений по вопросам качества оказания услуг связи, что составляет 14 % от общего числа.

- 1 обращение по разъяснению вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию, что составляет 2 % от общего числа обращений;

- 1 обращение по другим вопросам в сфере связи, что составляет 2 % от общего числа;

- 6 обращений по досылу документов по запросу, что составляет 10 % от общего числа.

*В сфере массовых коммуникаций*

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

В течение 1 квартала 2022 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 4 обращения, из них: 2 по содержанию материалов публикуемых в СМИ в т.ч. телевизионных передач, 2 обращения по разъяснению разрешительной деятельности и лицензирования.

В Управление обращения поступили:

- из Управления Министерства юстиции Российской Федерации по Кировской области;

- из органов Прокуратуры;

- непосредственно от граждан.

По результатам рассмотрения:

* по 2 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса.
* 2 обращения находятся на рассмотрении.

Распределение поступивших за 1 квартал месяцев 2022 года обращений по темам

*Таблица 3*

| Показатель | 1 квартал 2021 года | 1 квартал 2022 года |
| --- | --- | --- |
| Количество обращений граждан, рассмотренных в отчетном периоде | 2 | 4 |
| Принятые меры: | 0 | 0 |
| Проведено внеплановых мероприятий контроля | 0 | 0 |
| Составлено протоколов об административных правонарушениях, с указанием конкретных статей КоАП РФ | 0 | 0 |
| Направлено материалов в органы УФАС | 0 | 0 |
| Направлено материалов в прокуратуру | 0 | 0 |