**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 3 месяца 2023 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".

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

По состоянию на 31.03.2023 в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 572 (с учетом дубликатов – 602) обращений.

Из них:

* 565 обращений получено непосредственно от граждан и 7 от юридических лиц;
* 112 обращений переслано, из них:
	+ 32 из органов Прокуратуры;
	+ 10 из управлений Роспотребнадзора;
	+ 5 из территориальных управлений Роскомнадзора;
	+ 67 из центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ 8 из других различных организаций.

За период с 01.01.2023 по 31.03.2023:

* 432 обращения получено с сайта службы;
* 59 обращений получено почтовой связью;
* 11 обращений получено по электронной почте;
* 62 обращения получено по СЭД;
* 6 обращений было подано лично в Управление;
* 2 обращения было получено из платформы обратной связи.

За отчетный период рассмотрено 531 обращение.

По состоянию на 31.03.2023 41 обращение находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по 101 обращению заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по 2 обращениям меры приняты;
* по 97 обращениям информация принята к сведению;
* 321 обращение переадресовано по принадлежности;
* 3 обращения направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* 6 обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* по 1 обращению переписка прекращена.

*Выводы*

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

* вопросы защиты персональных данных и разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ (24,3 %);
* оказание услуг связи (9,7 %);
* интернет и информационные технологии (6 %).

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

 *Таблица*

| **Тематика поступивших обращений** | **3 месяца 2022 года** | **3 месяца****2023 года** | **отклонение, %** |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 458 | 572 | *19,9* |
| **Вопросы административного характера** | **282** | **335** | *15,8* |
| Благодарности | 0 | 1 | *100* |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 279 | 321 | *13,1* |
| Обращение не содержит сути | 2 | 12 | *83,3* |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 | 1 | *0,0* |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 0 | 0 | *0,0* |
| **Интернет и информационные технологии** | **71** | **35** | *-102,9* |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 48 | 30 | *-60,0* |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 23 | 0 | *- 100,0* |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 0 | 3 | *100,0* |
| Требования о разблокировке сайтов | 0 | 1 | *100,0* |
| Учет рекламы в сети Интернет | 0 | 1 | *100,0* |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 0 | 0 | *0,0* |
| **Персональные данные** | **74** | **139** | *46,8* |
| Вопросы защиты персональных данных | 66 | 126 | *47,6* |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 8 | 12 | *33,3* |
| Досыл документов по запросу | 0 | 1 | *100* |
| **Связь** | **27** | **56** | *51,8* |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 11 | 18 | *38,9* |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 | 17 | *94,1* |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 | 1 | *0,0* |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 7 | 6 | *-16,7* |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 7 | 5 | *-40,0* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 0 | 1 | *100* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.* | 0 | 1 | *100* |
| Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи  | 0 | 10 | *100* |
| Досыл документов по запросу | 1 | 0 | *-100,0* |
| Другие вопросы в сфере связи | 6 | 4 | *-50,0* |
| **СМИ** | **4** | **7** | *42,9* |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 2 | 7 | *71,4* |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 | 0 | *-100,0* |

*В сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных*

*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 (10);

- обработка персональных данных граждан в отсутствие правовых оснований, предусмотренных ч. 1 ст. 6 Закона (29).

*В сфере связи*

Сведения о результатах работы с обращениями граждан в сфере связи.

*Таблица 1.5.22.3*

| Показатель | 1 квартал | Нагрузка на одного сотрудника(по штатному расписанию)  |
| --- | --- | --- |
| 2022 | 2023 | 2022 | 2023 |
| Количество обращений граждан в сфере связи в отчетном периоде | 27 | 54 | 5,4 | 10,8 |
| Количество обращений юридических лиц в сфере связи в отчетном периоде | 0 | 2 | 0 | 0,4 |
| Общее количество обращений граждан и юридических лиц в сфере связи в отчетном периоде | 27 | 56 | 5,4 | 11,2 |

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 2023 года:

- 18 обращений по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 32 % от общего числа обращений.

- 17 обращений по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет 30,.3 % от общего числа обращений;

- 6 обращений по вопросам качества оказания услуг связи, что составляет 10,7 % от общего числа.

- 10 обращений по вопросам 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), что составляет 17,8 % от общего числа.

*В сфере массовых коммуникаций*

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

В течение 1 квартала 2023 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 7 обращений, по содержанию материалов публикуемых в СМИ в т.ч. телевизионных передач.

В Управление обращения поступили:

- 1 от Главы администрации города Кирова;

- 6 непосредственно от граждан.

По результатам рассмотрения:

* по 6 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* 1 переслано по принадлежности.