**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 6 месяцев 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 30.06.2022 в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 833 (с учетом дубликатов – 852) обращения.

Из них:

* 708 обращений получено непосредственно от граждан;
* 125 обращений перенаправлено:
  + 57 из органов Прокуратуры;
  + 19 из управлений Роспотребнадзора;
  + 19 из центрального аппарата Роскомнадзора;
  + 3 из органов Следственного управления;
  + 27 из других организаций.

За период с 01.01.2022 по 30.06.2022:

* 653 обращения получено с сайта службы;
* 349 обращений получено почтовой связью;
* 23 обращения получено по электронной почте;
* 20 обращений получено по СЭД;
* 22 обращения было подано лично в Управление.

За отчетный период рассмотрено 793 обращений граждан.

По состоянию на 30.06.2022 40 обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по 182 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по 20 обращениям меры приняты;
* по 120 обращениям информация принята к сведению;
* по 466 обращениям было переадресовано по принадлежности;
* по 1 обращению направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* по 3 обращениям направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора.

*Выводы*

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

* интернет и информационные технологии (15%);
* оказание услуг связи (8%);
* вопросы защиты персональных данных (20%);
* вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (20%);
* вопросы административного характера (30%);
* 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** | **6 месяцев 2021 года** | **6 месяцев 2022 года** | **отклонение, %** |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 660 | 833 | *26,2* |
| **Вопросы административного характера** | 320 | 473 | *47,8* |
| Благодарности | 0 | 0 | *0,0* |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 313 | 467 | *49,2* |
| Вопросы правового характера | 0 | 0 | *0,0* |
| Обращение не содержит сути | 4 | 4 | *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** | 117 | 111 | *-5,1* |
| 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.) | 95 | 86 | *-9,5* |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 2 | 24 | *1100,0* |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 19 | 0 | *-100,0* |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 | 1 | *0,0* |
| **Персональные данные** | 148 | 172 | *16,2* |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | *0,0* |
| Досыл документов по запросу | 1 | 2 | *100,0* |
| Вопросы защиты персональных данных | 123 | 144 | *17,1* |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 | 0 | *-100,0* |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 23 | 26 | *13,0* |
| **Связь** | 60 | 64 | *6,7* |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 28 | 26 | *-7,1* |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 7 | 3 | *-57,1* |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 0 | 0 | *0,0* |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 | 1 | *-66,7* |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 19 | 20 | *5,3* |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 19 | 20 | *5,3* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 0 | 0 | *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 | 0 | *0,0* |
| *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)* | 0 | 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 | 0 | *0,0* |
| 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 | 2 | *100,0* |
| Другие вопросы в сфере связи | 3 | 12 | *300,0* |
| **СМИ** | 15 | 13 | *-13,3* |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 0 | 0 | *0,0* |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 15 | 5 | *-66,7* |
| Жалобы по делам об АП | 0 | 0 | *0,0* |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 | 2 | *100,0* |

*В сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных*

Типичным нарушением, выявляемым при рассмотрении обращений граждан является нарушение требований конфиденциальности при обработке персональных данных, из них:

- размещение на интернет-ресурсах персональных данных граждан без согласия (7);

- неправомерная передача организациями в сфере ЖКХ персональных данных в адрес третьих лиц (10);

- обработка персональных данных граждан в отсутствие правовых оснований, предусмотренных ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" (26).

*В сфере связи*

Сведения о результатах работы с обращениями граждан в сфере связи.

*Таблица 1.5.22.3*

| Показатель | 1 полугодие | | Нагрузка на одного сотрудника  (по штатному расписанию) | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Количество обращений граждан в сфере связи в отчетном периоде | 60 | 64 | 10 | 12,8 |
| 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 | 60 | 64 | 10 | 12,8 |

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:

- 20 обращений на качество предоставления услуг связи, что составляет 25 % от общего числа обращений;

- 26 обращений по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет 50 % от общего числа обращений;

- 3 обращения по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 8 % от общего числа обращений;

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

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

*В сфере массовых коммуникаций*

В течение 6 месяцев 2022 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 13 обращений граждан по вопросам организации деятельности редакции в сфере массовых коммуникаций (6 обращение), вопросы по содержанию материалов публикуемых в СМИ в т.ч. телевизионных передач (5 обращений), по разъяснению вопросов по разрешительной деятельности (2 обращения).

В Управление обращения поступили:

5 – из органов Прокуратуры;

6 – через официальный сайт;

2 – из Управления Министерства Юстиции Кировской области.

По результатам рассмотрения:

* 1 обращение перенаправлено в ЦА Роскомнадзора;
* по 12 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса.

Тематика обращений касалась преимущественно вопросов распространения в СМИ и средствах массовой коммуникации (в том числе в сети Интернет) информации:

- вопросы организации деятельности редакций СМИ - 6;

- вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач -5;

- разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию - 2;

Распределение поступивших за 6 месяцев 2022 года обращений по темам