**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 9 месяцев 2021 года**

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 (далее – Управление) обращения граждан регистрировались.

Прием граждан руководством Управления осуществляется еженедельно по пятницам с 14:00 до 16:45 по адресу: 610001, г. Киров, ул. Комсомольская, д. 43.

По состоянию на 30.09.2021 в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 962 (с учетом дубликатов – 992) обращений.

Из них:

* 773 обращения получено непосредственно от граждан;
* 189 обращений перенаправлено:
	+ 70 из органов Прокуратуры;
	+ 30 из органов Следственного комитета;
	+ 24 из управлений Роспотребнадзора;
	+ 5 из территориальных управлений Роскомнадзора;
	+ 19 из центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ 41 из других организаций.

За период с 01.01.2021 по 30.09.2021:

* 724 обращения получено с сайта службы;
* 180 обращений получено почтовой связью;
* 16 обращений получено по электронной почте;
* 24 обращения получено по СЭД;
* 18 обращений было подано лично в Управление.

За отчетный период рассмотрено 916 обращений граждан (в том числе 352 обращения в 3 квартале 2021 года).

По состоянию на 30.09.2021 46 обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по 243 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по 31 обращению меры приняты;
* по 177 обращениям информация принята к сведению;
* 448 обращений переадресовано по принадлежности;
* 5 обращений направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* 12 обращений 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 (10%);
* вопросы защиты персональных данных (20%);
* вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (20%);
* вопросы административного характера (30%);
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (5%).

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице 1.

 *Таблица 1*

| **Тематика поступивших обращений** | **9 месяцев 2020 года** | **9 месяцев****2021 года** | **отклонение, %** |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 789 | 962 | 18,0 |
| **Вопросы административного характера** | **221** | **459** | **51,9** |
| Благодарности | 0 | 0 | 0,0 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 214 | 450 | 52,4 |
| Вопросы правового характера | 2 | 1 | -100,0 |
| Обращение не содержит сути | 3 | 4 | 25,0 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 0 | 0 | 0,0 |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 0 | 0 | 0,0 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 2 | 1 | -100,0 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 0 | 3 | 100,0 |
| Интернет и информационные технологии | 157 | 166 | 5,4 |
| 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.) | 155 | 138 | -12,3 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 0 | 3 | 100,0 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 | 21 | 90,5 |
| Требования о разблокировке сайтов | 0 | 4 | 100,0 |
| **Персональные данные** | **218** | **225** | **3,1** |
| Досыл документов по запросу | 0 | 1 | 100,0 |
| Жалобы по делам об АП | 1 | 0 | 100,0 |
| Вопросы защиты персональных данных | 193 | 193 | 0,0 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 0 | 1 | 100,0 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 24 | 30 | 20,0 |
| **Связь** | **166** | **91** | **-82,4** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 45 | 40 | -12,5 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 82 | 8 | -925,0 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 0 | 0 | 0,0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 | 4 | 75,0 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 27 | 31 | 12,9 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 26 | 29 | 10,3 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 1 | 2 | 50,0 |
| *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.)* | 1 | 1 | 0,0 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 0 | 1 | 100,0 |
| 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) | 2 | 0 | 100,0 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | 0,0 |
| Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 0 | 0 | 0,0 |
| Другие вопросы в сфере связи | 0 | 8 | 100,0 |
| **СМИ** | **27** | **21** | **-28,6** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 | 0 | 100,0 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 21 | 20 | -50 |
| Жалобы по делам об АП | 1 | 0 | 100,0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 | 0 | 100,0 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования  | 0 | 1 | 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:

- интернет-сайты – размещение на интернет-ресурсах ПДн граждан без согласия (16);

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

- обработка персональных данных граждан в отсутствие правовых оснований, предусмотренных ч. 1 ст. 6 Закона (35).

*В сфере связи*

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 2021 года:

- 40 обращений по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 44 % от общего числа обращений.

- 31 обращение по вопросам качества оказания услуг связи, что составляет 34 % от общего числа.

- 8 обращений по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет 9 % от общего числа обращений;

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

- 8 обращений по другим вопросам в сфере связи, что составляет 9 % от общего числа.

*В сфере массовых коммуникаций*

В течение 9 месяцев 2021 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 21 обращение граждан, из них: 20 по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач, 1 по нарушению правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования.

По результатам рассмотрения:

* 4 обращения перенаправлено в ЦА Роскомнадзора;
* по 5 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса.
* по 1 обращению меры приняты
* 8 обращений не поддержаны.

3 обращения находятся на рассмотрении.