

## **Итоги работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Кировской области за 9 месяцев 2020 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 обращения граждан регистрировались.

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

По состоянию на 30.09.2020 в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 789 (с учетом дубликатов – 820) обращений.

Из них:

- 789 обращений получено непосредственно от граждан;
- 158 обращений перенаправлено:
  - ✓ 70 из органов Прокуратуры;
  - ✓ 23 из управлений Роспотребнадзора;
  - ✓ 4 из территориальных управлений Роскомнадзора;
  - ✓ 16 из центрального аппарата Роскомнадзора;
  - ✓ 9 из государственной жилищной инспекции;
  - ✓ 36 из других организаций.

За период с 01.01.2020 по 30.09.2020:

- 578 обращений получено с сайта службы;
- 150 обращений получено почтовой связью;
- 17 обращений получено по электронной почте;
- 19 обращений получено по СЭД;
- 25 обращений было подано лично в Управление.

За отчетный период рассмотрено 264 обращений граждан (в том числе 491 обращение, поступивших во 2 квартале 2020 года).

По состоянию на 30.09.2020 84 обращения находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- по 1 обращению поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- по 180 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

- по 16 обращениям меры приняты;

- по 100 обращениям информация принята к сведению;

- по 182 обращения было переадресовано по принадлежности;

- по 7 обращениям направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
- 5 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 (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

Тематика поступивших обращений	9 месяцев 2019 года	9 месяцев 2020 года	отклонение, %
<b>Обращения граждан по основной деятельности</b>	<b>468</b>	<b>789</b>	<b>40,7</b>
Вопросы административного характера	115	221	48,0
Благодарности	0	0	0,0
Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	114	214	46,7
Вопросы правового характера	0	2	100,0
Обращение не содержит сути	0	3	100,0
Заявление об ознакомлении с материалами	0	0	0,0
Обращения сотрудников Роскомнадзора	0	0	0,0
Отзыв обращения, заявления, жалобы	1	2	50,0
Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	0	0	0,0
Интернет и информационные технологии	49	157	68,8
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.)	37	155	76,1
Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)	1	0	99,4
Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	5	2	-150,0
Требования о разблокировке сайтов	6	0	-500,0
<b>Персональные данные</b>	<b>227</b>	<b>218</b>	<b>-4,1</b>

Обжалование в ТО ранее данных ответов	0	0	0,0
Жалобы по делам об АП	0	1	100,0
Вопросы защиты персональных данных	216	193	-11,9
Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	0	0	0,0
Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	11	24	54,2
<b>Связь</b>	<b>66</b>	<b>166</b>	<b>60,2</b>
Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	22	45	51,1
Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	3	82	96,3
Вопросы эксплуатации оборудования связи	0	0	0,0
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	0	1	100,0
Вопросы качества оказания услуг связи	30	27	-11,1
<i>Вопросы предоставления услуг связи</i>	28	26	-7,7
<i>Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон</i>	2	1	-100,0
<i>Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг</i>	0	0	0,0
<i>Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)</i>	0	0	0,0
<i>Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)</i>	1	1	0,0
<i>Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)</i>	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)	1	2	50,0
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	0	0,0
Другие вопросы в сфере связи	10	0	0,0
<b>СМИ</b>	<b>11</b>	<b>27</b>	<b>59,3</b>
Вопросы организации деятельности редакций СМИ	1	3	66,7

Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	10	21	52,4
Жалобы по делам об АП	0	1	100,0
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 Российской Федерации 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:

- интернет-сайты – размещение на интернет-ресурсах ПДн граждан без согласия (20);
- организации в сфере ЖКХ (неправомерная передача персональных данных в адрес третьих лиц (15);
- обработка персональных данных граждан в отсутствие правовых оснований, предусмотренных ч. 1 ст. 6 Закона (20).

*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 2020 года:

- 2 обращения на вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, что составляет 1 % от общего числа обращений;
- 82 обращения по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет 50 % от общего числа обращений;
- 45 обращений по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 33 % от общего числа обращений.

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

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

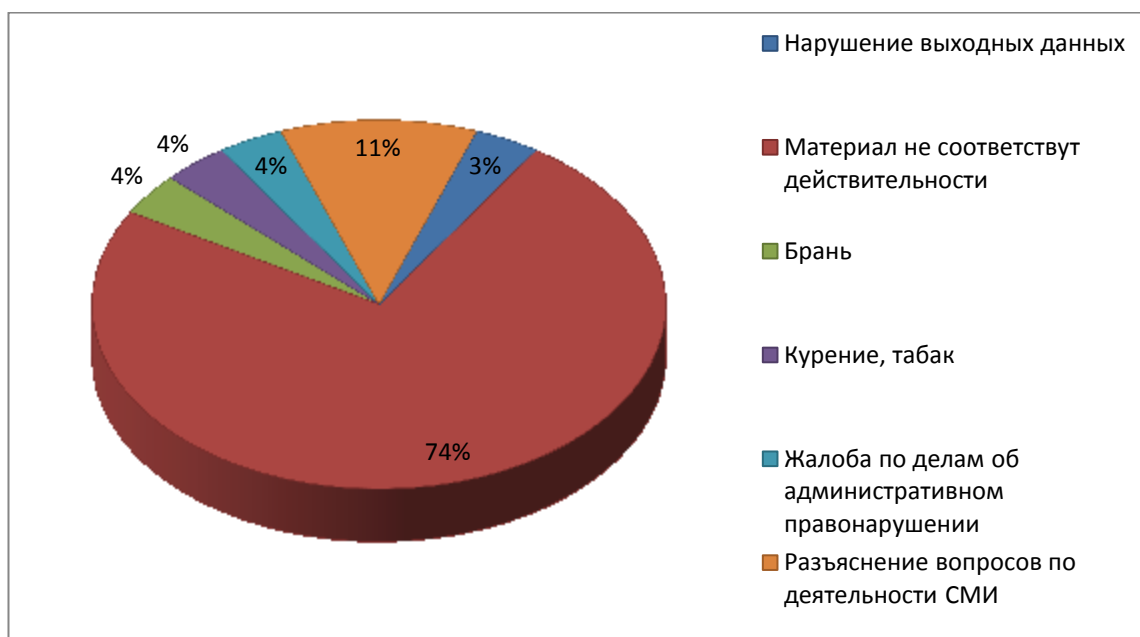
- 9 обращений по другим вопросам в сфере связи, что составляет 5 % от общего числа.

### В сфере массовых коммуникаций

В течение 9 месяцев 2020 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 27 обращений граждан по вопросам организации деятельности редакции в сфере массовых коммуникаций (3 обращения), вопросы по содержанию материалов публикуемых в СМИ в т.ч. телевизионных передач (21 обращение), жалобы по делам об АД (1 обращение) и разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию (2 обращения).

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

- Нарушение выходных данных;
- Материал не соответствует действительности;
- Брань;
- Курение, табак;
- Жалоба по делам об административном правонарушении;
- Разъяснение вопросов по деятельности СМИ.



Распределение поступивших за 9 месяцев 2020 года обращений по темам