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 Пензенской 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 31.03.2024 отчетного периода в Управление Роскомнадзора по Пензенской области поступило 704 обращения (с учетом дубликатов).

Из них:

 - 518 обращений получено непосредственно от граждан;

- 186 обращений перенаправлено в Управление из других ведомств.

За отчетный период рассмотрено 614 обращений граждан.

 По состоянию на 31.03.2024 98 обращений находится на рассмотрении. После рассмотрения и анализа представленных документов заявителям будут даны ответы.

 Результаты уже рассмотренных Управлением в 1 квартале 2024 года обращений:

|  |  |
| --- | --- |
| Не поддержан | 11 |
| Разъяснено | 484 |
| Направлено в ТО  | 8 |
| Переслано по принадлежности | 26 |
| Переписка прекращена | 73 |
| Направлено в ЦА | 4 |

*Выводы*

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

- оказание услуг связи (40,9%);

- интернет и информационные технологии (34,3%);

- защита персональных данных (19,7%).

*В сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных:*

*Типовые нарушения, выявляемые при рассмотрении обращений граждан*:

- нарушение требований конфиденциальности при обработке персональных данных:

- в сфере ЖКХ: жалобы на незаконное получение персональных данных граждан при выставлении счетов по плате за коммунальные услуги;

- распространение персональных данных граждан на интернет-сайтах;

- распространение персональных данных коллекторскими агентствами.

*В сфере связи:*

Основные вопросы, по которым обращались граждане и юридические лица в течение 1 квартала 2024 года:

- 121 обращение 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 42 % от общего числа обращений;

- 50 обращений по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет 17,4 % от общего числа обращений.

*В сфере массовых коммуникаций и информационных технологий:*

Тематика обращений отражена в таблице

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика поступивших обращений | 1 кв.2024 |
| **Интернет и информационные технологии** | **242** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 232 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| Досыл документов по запросу | 2 |
| Учет рекламы в сети Интернет | 7 |
| **СМИ** | **0** |