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 31.12.2022 в Управление Роскомнадзора по Пензенской области поступило 1159 обращений (с учетом дубликатов).

Из них:

- 1251 обращений получено непосредственно от граждан;

- 308 обращений перенаправлено в Управление от органов государственной власти и иных организаций.

 За отчетный период рассмотрено 1515 обращение граждан.

 По состоянию на 31.12.2022 44 обращения находятся на рассмотрении. После рассмотрения и анализа представленных документов заявителям будут даны ответы.

Результаты уже рассмотренных Управлением за 2022 год обращений:

|  |  |
| --- | --- |
| Поддержан | 10 |
| Не поддержан | 44 |
| Разъяснено | 1223 |
| Переслано по принадлежности | 210 |
| Обращение отозвано гражданином | 1 |
| Принято к сведению | 1 |
| Направлено в ТО | 12 |
| Переписка прекращена | 2 |
| Направлено в ЦА | 12 |

*Выводы*

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

интернет и информационные технологии (47,08%);

оказание услуг связи (22,5%);

нарушение законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами (19,75%).

Анализ поступивших обращений по тематике

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика поступивших обращений | 2022 год |
| Вопросы административного характера | 149 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 113 |
| Благодарности | 1 |
| Вопросы правового характера | 6 |
| Обращение, не содержащее сути | 17 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 10 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям и докуентам | 1 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 1 |
| **Интернет и информационные технологии** | **734** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 720 |
| Регистрация доменных имен и другие вопрос информационных технологий | 0 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 4 |
| Требования о разблокировке сайтов | 3 |
| Сообщения о нарушении положений 398-фз | 7 |
| **Персональные данные** | **308** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 |
| Досыл документов по запросу | 21 |
| Вопросы защиты персональных данных | 280 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 4 |
| Жалобы по делам об АП | 0 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 |
| **Связь** | **351** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 55 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 10 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 50 |
| Вопросы предоставления услуг связи | 39 |
| Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 11 |
| Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 0 |
| Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонентов (подключение без согласия абонента услуг мобильный интернет и т.д.) | 1 |
| Отсутствие связи, перерывы в связи, отсутствие покрытия т.д. | 7 |
| Ошибочные дйствия абонента при пополнении баланса с использованием пллатежных систем | 0 |
| Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного интернета заявленной, шум, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям) | 0 |
| Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, неоказание улуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины) | 98 |
| Обжалование в ЦА ответов данных ТО | 0 |
| Досыл документов по запросу | 19 |
| Другие вопросы в сфере связи | 116 |
| Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 3 |
| Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты) | - |
| **СМИ** | **17** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 14 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |

*В сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных*

- 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 Банками и коллекторским агентствам.

­

*В сфере связи*

Основные вопросы, по которым обращались граждане и юридические лица в течение отчетного периода 2022 года:

- 98 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 27,9 % от общего числа обращений в сфере связи;

- 55 обращения по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 15,7 % от общего числа обращений в сфере связи.

*В сфере массовых коммуникаций и информационных технологий*

Общее количество поступивших обращений за отчетный период - 600

Тематика обращений отражена в таблице

| Тема обращения | 2022 год |
| --- | --- |
| СМИ: | 17 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 14 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| Интернет и информационные технологии: | 734 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 720 |
| Регистрация доменных имен и другие вопрос информационных технологий | 0 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 4 |
| Требования о разблокировке сайтов | 3 |
| Сообщения о нарушении положений 398-фз | 7 |
| Итого: | 600 |