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 30.06.2023 в Управление Роскомнадзора по Пензенской области поступило 988 обращения (с учетом дубликатов).

Из них:

* - 738 обращений получено непосредственно от граждан;
* - 250 обращений перенаправлено в Управление из других ведомств.
* За отчетный период рассмотрено 907 обращения граждан.
* По состоянию на 30.06.2023 81 обращений находятся на рассмотрении. После рассмотрения и анализа представленных документов заявителям будут даны ответы.

Результаты уже рассмотренных Управлением в 1 полугодии 2023 года обращений:

|  |  |
| --- | --- |
| Поддержан | 13 |
| Не поддержан | 45 |
| Разъяснено | 765 |
| Переслано по принадлежности | 52 |
| Направлено в ТО | 21 |
| Обращение отозвано гражданином | 1 |
| Направлено в ЦА | 6 |

*Выводы*

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

* интернет и информационные технологии (29,75%);
* нарушение законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами (23,2%);
* оказание услуг связи (39,27%).

*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, а также при проведении общего собрания жильцов;

- распространение персональных данных граждан на интернет-сайтах;

- распространение персональных данных Банками и коллекторскими агентствами.

*В сфере связи:*

Основные вопросы, по которым обращались граждане и юридические лица в течение 1 полугодия 2023 года:

- 230 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 59,3 % от общего числа обращений;

- 98 обращений по другим вопросам в сфере связи, что составляет 25,3 % от общего числа обращений;

- 21 обращения по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 5,4 % от общего числа обращений.

*В сфере массовых коммуникаций и информационных технологий:*

Тематика обращений отражена в таблице

| Тема обращения | 1 полугодие 2023 года |
| --- | --- |
| СМИ: | 4 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| Интернет и информационные технологии | 294 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 291 |
| Регистрация доменных имен и другие вопрос информационных технологий | 1 |
| Досыл документов по запросу | 2 |
| Итого: | 298 |