За период с 01.01.2020 по 30.06.2020 в Управление Роскомнадзора по Пензенской области поступило 571 (с учетом дубликатов – 587) обращений.

Из них:

* 453 обращения получено непосредственно от граждан;
* 118 обращений перенаправлено:
	+ 48 из органов Прокуратуры;
	+ 24 из управлений Роспотребнадзора;
	+ 13 из центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ 33 из других организаций.

За период с 01.01.2020 по 30.06.2020:

* 369 обращений получено с сайта службы;
* 96 обращений получено почтовой связью;
* 77 обращений получено по электронной почте;
* 15 обращений получено по СЭД;
* 14 обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов.
* За отчетный период рассмотрено 535 обращений граждан (в том числе 64 обращения, поступивших в 1 квартале 2020 года).
* По состоянию на 30.06.2020 36 обращений находилось на рассмотрении.
* После рассмотрения и анализа представленных документов:
* 13 обращений отозвано гражданами;
* по 477 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по 4 обращениям приняты меры ;
* по 7 обращениям вынесены определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении;
* 31 обращение было переадресовано по принадлежности;
* 1 обращение направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* 2 обращения направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора.

*Выводы*

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

* интернет и информационные технологии (44,5%);
* оказание услуг связи (25,4%);
* нарушение законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами (22,4%);
* вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (1,8%);
* вопросы административного характера (4%);

соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (1,9%).

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице 1.5.22.1

 *Таблица 1.5.22.1*

| Тематика поступивших обращений | 1 полугодие 2019 года | 1 полугодие 2020 года | отклонение, % |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности, в том числе: | **624** | **587** | -5,9 |
| Вопросы административного характера | 49 | 34 | -30,6 |
| Благодарности | 1 | 0 | -100 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 36 | 10 | -72,2 |
| Вопросы правового характера | 0 | 0 | - |
| Обращение не содержит сути | 4 | 10 | 150 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 0 | 0 | - |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 0 | 0 | - |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 7 | 13 | 85,7 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 | 1 | 0 |
| Интернет и информационные технологии | **183** | **254** | 38,8 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | - |
| Досыл документов по запросу | 1 | 0 | -100 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 173 | 252 | 45,7 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 2 | 0 | -100 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 7 | 0 | -100 |
| Требования о разблокировке сайтов | 0 | 2 | - |
| Персональные данные | **195** | **132** | -32,3 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 | 0 | -100 |
| Досыл документов по запросу | 15 | 19 | 26.7 |
| Вопросы защиты персональных данных | 178 | 110 | -38,2 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 | 3 | 200 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 0 | 0 | - |
| Связь | **190** | **155** | -18,4 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 8 | 9 | 12,5 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 8 | 7 | - 12,5 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 3 | 2 | - 33,3 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 | 7 | - |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 45 | **37** | - 22,2 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 3 | 3 | 0 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, в том числе* | 42 | 34 | - 23,8 |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | 0 | 4 | - |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 28 | 4 | - 85,7 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 6 | 15 | 150 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 3 | 1 | - 66,6 |
| *Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за не предоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)* | 4 | 5 | 25 |
| *Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.)* | 1 | 3 | 200 |
| *Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем* | 0 | 2 | - |
| 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) | 0 | 3 | - |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | 0 |
| Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 0 | 0 | 0 |
| Досыл документов по запросу | 17 | 17 | 0 |
| Другие вопросы в сфере связи | 109 | 73 | - 33,03 |
| СМИ | **12** | **12** | 0 |
| Досыл документов по запросу | 1 | 0 | -100 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 7 | 3 | -57,1 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 4 | 7 | 75 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 | 2 | - |

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

Итоги деятельности по рассмотрению обращений граждан с жалобами на нарушение законодательства РФ 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 (32);

- организации в сфере ЖКХ (размещение информации о наличии задолженности за услуги ЖКХ в местах общего доступа (27).

Сведения о количестве поступивших за отчетный период обращений по вопросам защиты прав субъектов персональных данных, приведены в таблице

| Показатели в области деятельности по защите прав субъектов персональных данных | Значение показателя | Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия(по штатному расписанию) | Нагрузка на одного сотрудника(по штатному расписанию) |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 полугодие 2019 года | 1 полугодие 2020 года | по состоянию на 30.06.2019 | по состоянию на 30.06.2020 | 1 полугодие 2019 года | 1 полугодие 2020 года | отклонение% |
| Общее количество поступивших обращений за отчетный период | 195 | 132 | 3 | 3 | 65 | 44 | *-32,3* |

***В сфере связи***

Сведения о результатах работы с обращениями граждан в сфере связи.

| Показатель | 1 полугодие | Нагрузка на одного сотрудника(по штатному расписанию)  |
| --- | --- | --- |
| 2019 | 2020 | 2019 | 2020 |
| Количество обращений граждан в сфере связи в отчетном периоде | 190 | 155 | 23,75 | 31 |
| Количество обращений юридических лиц в сфере связи в отчетном периоде | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Общее количество обращений граждан и юридических лиц в сфере связи в отчетном периоде | 190 | 155 | 23,75 | 31 |

Реализация указанного полномочия осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Основные вопросы, по которым обращались граждане и юридические лица в течение отчетного периода 2020 года:

- 35 обращений на качество предоставления услуг связи, что составляет 21,08 % от общего числа обращений;

- 9 обращений по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 5,42 % от общего числа обращений;

- 7 обращений по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет 4,22 % от общего числа обращений.

***В сфере массовых коммуникаций***

Рассмотрением обращений в сфере массовых коммуникаций занимается 2 сотрудника, контроль осуществляет начальник отдела.

В течение 6 месяцев 2020 года в Управление Роскомнадзора по Пензенской области всего поступило 266 обращений граждан.

В Управление обращения поступили:

1 - из органов прокуратуры;

1 - из органов образования;

264 - непосредственно от граждан.

Тематика обращений отражена в таблице

| Тема обращения | 6 мес. 2019 года | 6 мес. 2020 года |
| --- | --- | --- |
| По вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передачах, из них: |
| с признаками экстремизма | 0 | 0 |
| информация, порочащая честь и достоинство гражданина | 0 | 0 |
| общее недовольство информацией, распространяемой в СМИ | 4 | 5 |
| введение читателей в заблуждение и искусственного создания паники, связанной с коронавирусной инфекцией | 0 | 0 |
| содержащей признаки нецензурной брани | 0 | 0 |
| с признаками порнографии | 0 | 0 |
| с признаками оправдания противоправного поведения | 0 | 0 |
| с признаками распространения информации о способе совершения самоубийства | 0 | 0 |
| признаки нарушения 436-ФЗ (не соответствие указанному знаку, отсутствие знака и тд) | 0 | 0 |
| с признаками распространения недостоверной информации | 0 | 0 |
| иное | 5 | 2 |
| Итого: | 9 | 7 |
| Организация деятельности редакций СМИ |
| о предоставлении информации из реестра зарегистрированных СМИ (периодичность, верное/неверное наименование, является ли СМИ) | 0 | 0 |
| о нарушении правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 0 | 0 |
| разъяснения порядка распространения продукции СМИ (ст. 20, ст. 15, ст. 27, ст. 11, ст. 19.1, ст. 4) | 3 | 5 |
| об установлении законности выхода и распространения СМИ | 0 | 0 |
| Итого: | 3 | 5 |
| Обращений по вопросам организации деятельности сайтов в сети Интернет |
| о продаже поддельных документов (дипломы, справки и тд) | 176 | 252 |
| о продаже изделий, содержащих табак | 0 | 0 |
| о дистанционной продаже алкоголя | 0 | 0 |
| о продаже наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров | 0 | 0 |
| о распространении информации с признаками порнографии | 0 | 0 |
| информация с признаками нарушения действующего законодательства (мошеннические действия, совершаемых с использованием сети «Интернет») | 0 | 0 |
| клеветническая информация либо информация, порочащая честь и достоинство гражданина | 0 | 0 |
| о выявлении в сети интернет информации причиняющей вред здоровью и развитию детей, в том числе групп деструктивного характера в социальных сетях | 0 | 0 |
| требования о разблокировке сайтов, вопросы о снятии или наложении ограничения с/на Интернет-ресурсы | 0 | 2 |
| иное | 0 | 0 |
| Итого: | 176 | 254 |

Дополнительно приняты меры:

| Результат рассмотрения обращения | 6 мес. 2019 года | 6 мес. 2020 года |
| --- | --- | --- |
| перенаправлено в УФАС, даны разъяснения | 0 | 0 |
| перенаправлено в Управление Роспотребнадзора, даны разъяснения | 0 | 0 |
| перенаправлено в ГУ МВД России, даны разъяснения | 0 | 0 |
| перенаправлено в органы МВД других регионов, даны разъяснения | 80 | 85 |
| перенаправлено в органы прокуратуры, даны разъяснения | 0 | 0 |
| перенаправлено в органы прокуратуры других регионов, даны разъяснения | 0 | 0 |
| проведено внеплановых мероприятий контроля | 0 | 0 |
| составлено протоколов об административных правонарушениях (с указанием конкретных статей КоАП РФ) | 0 | 0 |