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 30.06.2022 в Управление Роскомнадзора по Пензенской области поступило 753 обращения (с учетом дубликатов).

Из них:

* 607обращений получено непосредственно от граждан;
* 146 обращений перенаправлено в Управление от органов государственной власти и иных организаций.

 За отчетный период рассмотрено 704 обращения граждан.

 По состоянию на 30.06.2022 49 обращений находится на рассмотрении. После рассмотрения и анализа представленных документов заявителям будут даны ответы.

Результаты уже рассмотренных Управлением в 1 полугодии 2022 года обращений:

|  |  |
| --- | --- |
| Поддержан | 4 |
| Не поддержан | 23 |
| Разъяснено | 519 |
| Переслано по принадлежности | 155 |
| Направлено в ЦА | 3 |

*Выводы*

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

- интернет и информационные технологии (53,6%);

- нарушение законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами (21%);

- оказание услуг связи (14,8%).

Анализ поступивших обращений по тематике

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика поступивших обращений | 1 полугодие  2022 года |
| Вопросы административного характера | 82 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 65 |
| Вопросы правового характера | 1 |
| Обращение, не содержащее сути | 10 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 6 |
| Интернет и информационные технологии | 398 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 393 |
| Регистрация доменных имен и другие вопрос информационных технологий | 0 |
| Сообщения о нарушении положений398-ФЗ (экстремизм) | 2 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| Персональные данные | 156 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 |
| Досыл документов по запросу | 8 |
| Вопросы защиты персональных данных | 145 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| Жалобы по делам об АП | 0 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 |
| Связь | 110 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 26 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 4 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 20 |
| Вопросы предоставления услуг связи | 18 |
| Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 2 |
| 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.) | 0 |
| Отсутствие связи, перерывы в связи, отсутствие покрытия т.д. | 1 |
| 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) | 2 |
| Обжалование в ЦА ответов данных ТО | 0 |
| Досыл документов по запросу | 5 |
| Другие вопросы в сфере связи | 51 |
| Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| СМИ | 7 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 6 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 |

*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 коллекторским агентствам.

­

*В сфере связи*

Общее количество поступивших обращений за отчетный период – 110.

Основные вопросы, по которым обращались граждане и юридические лица в течение 1 полугодии 2022 года:

- 26 обращений по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 20,3 % от общего числа обращений в сфере связи;

- 18 обращений по вопросам качества оказания услуг связи, что составляет 14,1 % от общего числа обращений.

*В сфере массовых коммуникаций и информационных технологий*

Общее количество поступивших обращений за отчетный период - 405

Тематика обращений отражена в таблице

| Тема обращения | 1 полугодие 2022 года |
| --- | --- |
| СМИ: | 7 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 6 |
| Интернет и информационные технологии: | 398 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 393 |
| Сообщения о нарушении положений398-ФЗ (экстремизм) | 2 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| Итого: | 405 |