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 30.09.2023 в Управление Роскомнадзора по Пензенской области поступило 1549 обращений (с учетом дубликатов).

Из них:

* - 1159 обращений получено непосредственно от граждан;
* 390 обращений перенаправлено в Управление из других ведомств.
* За отчетный период рассмотрено 1427 обращений граждан.
* По состоянию на 30.09.2023 122 обращения находятся на рассмотрении. После рассмотрения и анализа представленных документов заявителям будут даны ответы.

Результаты уже рассмотренных Управлением за 9 месяцев 2023 года обращений:

|  |  |
| --- | --- |
| Поддержан | 14 |
| Не поддержан | 58 |
| Разъяснено | 1218 |
| Переслано по принадлежности | 88 |
| Направлено в ТО | 30 |
| Переписка прекращена | 3 |
| Принято к сведению | 2 |
| Обращение отозвано гражданином | 2 |
| Направлено в Центральный аппарат | 12 |
|  |  |

*Выводы*

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

* оказание услуг связи (40,4%);
* интернет и информационные технологии (30%);
* нарушение законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами (21,3%).

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

Типичные 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 Банками и коллекторскими агентствами.

*В сфере связи:*

Основные вопросы, по которым обращались граждане и юридические лица в течение 9 месяцев 2023 года:

- 359 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 57,3 % от общего числа обращений;

- 124 обращения по другим вопросам в сфере связи, что составляет 19,8 % от общего числа обращений;

- 41 обращение по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 6,5 % от общего числа обращений.

*В сфере массовых коммуникаций и информационных технологий:*

Тематика обращений отражена в таблице

| Тема обращения | 9 месяцев 2023 года |
| --- | --- |
| СМИ: | 6 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 4 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| Интернет и информационные технологии | **466** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 455 |
| Досыл документов по запросу | 2 |
| Учёт рекламы в сети Интернет | 7 |
| Регистрация доменных имен и другие вопрос информационных технологий | 1 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| Итого: | 472 |