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 29.12.2023 отчетного периода в Управление Роскомнадзора по Пензенской области поступило 2124 обращений (с учетом дубликатов).

Из них:

- 1609 обращений получено непосредственно от граждан;

- 515 обращений перенаправлено в Управление из других ведомств.

За отчетный период рассмотрено 2080 обращений граждан.

По состоянию на 29.12.2023 44 обращения находятся на рассмотрении. После рассмотрения и анализа представленных документов заявителям будут даны ответы.

Результаты уже рассмотренных Управлением за 2023 год обращений:

|  |  |
| --- | --- |
| Поддержан | 15 |
| Не поддержан | 67 |
| Разъяснено | 1815 |
| Переслано по принадлежности | 113 |
| Принято к сведению | 2 |
| Направлено в ТО | 48 |
| Переписка прекращена | 3 |
| Отозвано | 2 |
| Направлено в ЦА | 15 |
|  |  |

*Выводы*

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

оказание услуг связи (39,03%);

интернет и информационные технологии (33,6%);

нарушение законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами (19,5%).

*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 отчетного периода 2023 года:

- 449 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 54,2 % от общего числа обращений;

- 169 обращений по другим вопросам в сфере связи, что составляет 20,4 % от общего числа обращений;

- 95 обращения по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет 11,5 % от общего числа обращений.

*В сфере массовых коммуникаций и информационных технологий:*

Тематика обращений отражена в таблице

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика поступивших обращений | 2023 год |
| **Интернет и информационные технологии** | **715** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 702 |
| Регистрация доменных имен и другие вопрос информационных технологий | 1 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| Требования о разблокировке сайтов | 0 |
| Сообщения о нарушении положений 398-фз | 0 |
| Досыл документов по запросу | 2 |
| Учет рекламы в сети Интернет | 8 |
| **СМИ** | **10** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 6 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
|  |  |