Работа по обращениям граждан, объединений граждан и юридических лиц 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 31.12.2020 отчетного периода в Управление поступило 1195 (с учетом дубликатов – 1240) обращений.

Из них:

* 940 обращения получено непосредственно от граждан;
* 300 обращений перенаправлено в Управление от органов государственной власти и иных организаций
* За отчетный период рассмотрено 1189 обращений граждан.
* По состоянию на 31.12.2020 51 обращение находится на рассмотрении. После рассмотрения и анализа представленных документов заявителям будут даны ответы.

Результаты уже рассмотренных Управлением в 2020 году обращений:

|  |  |
| --- | --- |
| Поддержан | 33 |
| Не поддержан | 31 |
| Разъяснено | 971 |
| Переслано по принадлежности | 148 |
| Направлено в ТО | 2 |
| Направлено в ЦА | 3 |
| Обращение отозвано гражданином | 1 |

*Выводы*

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

* оказание услуг связи (43,62%);
* интернет и информационные технологии (27,17%);
* нарушение законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами (22,74%);
* вопросы административного характера (4,9%);
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (1,5%).

Анализ поступивших обращений по тематике

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика поступивших обращений | 2020 год |
| Вопросы административного характера | 61 |
| Благодарности | 0 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 26 |
| Вопросы правового характера | 0 |
| Обращение, не содержащее сути | 13 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 21 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| Интернет и информационные технологии | 337 |
| Досыл документов по запросу | 0 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 333 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 0 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| Требования о разблокировке сайтов | 2 |
| Персональные данные | 282 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Досыл документов по запросу | 31 |
| Вопросы защиты персональных данных | 241 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 5 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 |
| Связь | 541 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 68 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 196 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 5 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 18 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 66 |
| Вопросы предоставления услуг связи | 9 |
| Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 57 |
| Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 5 |
| Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 8 |
| Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 23 |
| Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 5 |
| Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 2 |
| Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты) | 5 |
| 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.) | 9 |
| 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) | 7 |
| Досыл документов по запросу | 30 |
| Другие вопросы в сфере связи | 151 |
| СМИ | 19 |
| Досыл документов по запросу | 0 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 5 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 10 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |

*В сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных*

Типичные нарушения, выявляемые при рассмотрении обращений граждан:

нарушение требований конфиденциальности при обработке персональных данных:

- интернет-сайты – размещение на интернет-ресурсах ПДн граждан без согласия (55);

- банки и кредитные организации (оюработка ПДн граждан без согласия (57);

- организации в сфере ЖКХ (размещение информации о наличии задолженности за услуги ЖКХ в местах общего доступа (53).

Общее количество поступивших обращений за отчетный период – 282.

*В сфере связи*

Общее количество поступивших обращений за отчетный период - 541

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:

- 196 обращений по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет 36,2 % от общего числа обращений;

- 68 обращений по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 12,57 % от общего числа обращений;

- 66 обращений на качество предоставления услуг связи, что составляет 12,2 % от общего числа обращений.

*В сфере массовых коммуникаций*

Общее количество поступивших обращений за отчетный период - 356

Тематика обращений отражена в таблице

| Тема обращения | 2020 год |
| --- | --- |
| СМИ: | 19 |
| Досыл документов по запросу | 0 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 5 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 10 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |
| Интернет и информационные технологии | 337 |
| Досыл документов по запросу | 0 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 333 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 0 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| Требования о разблокировке сайтов | 2 |
| Итого: | 356 |