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 30.12.2021 отчетного периода в Управление поступило 1569 обращений (с учетом дубликатов).

Из них:

* 1255 обращения получено непосредственно от граждан;
* 314 обращений перенаправлено в Управление от органов государственной власти и иных организаций.

За отчетный период рассмотрено 1548 обращения граждан.

По состоянию на 30.12.2021 21 обращение находится на рассмотрении. После рассмотрения и анализа представленных документов заявителям будут даны ответы.

Результаты уже рассмотренных Управлением в 2021 году обращений:

|  |  |
| --- | --- |
| Поддержан | 41 |
| Не поддержан | 30 |
| Разъяснено | 1292 |
| Переслано по принадлежности | 169 |
| Направлено в ТО | 6 |
| Направлено в ЦА | 1 |
| Обращение отозвано гражданином | 9 |

*Выводы*

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

* интернет и информационные технологии (51,22%);
* 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%);
* оказание услуг связи (21,5%).
* вопросы административного характера (5,36%);
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (0,78%).

Анализ поступивших обращений по тематике

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика поступивших обращений | 2021 год |
| Вопросы административного характера | 83 |
| Благодарности | 56 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 2 |
| Вопросы правового характера | 8 |
| Обращение, не содержащее сути | 13 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 4 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | **793** |
| Интернет и информационные технологии | 778 |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 13 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | **348** |
| Требования о разблокировке сайтов | 2 |
| Персональные данные | 34 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 297 |
| Досыл документов по запросу | 6 |
| Вопросы защиты персональных данных | 4 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 5 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | **333** |
| Связь | 55 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 25 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 18 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 45 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 18 |
| Вопросы предоставления услуг связи | 27 |
| Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 2 |
| Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 11 |
| Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 2 |
| Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 6 |
| Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 15 |
| 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) | 1 |
| 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.) | 21 |
| 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) | 152 |
| Досыл документов по запросу | 5 |
| Другие вопросы в сфере связи | - |
| СМИ | **12** |
| Досыл документов по запросу | 2 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 8 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 2 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 83 |

*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 коллекторским агентствам.

*В сфере связи*

Общее количество поступивших обращений за отчетный период – 333.

Реализация указанного полномочия осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Основные вопросы, по которым обращались граждане и юридические лица в течение отчетного периода 2021 года:

- 55 обращения по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 16,5 % от общего числа обращений в сфере связи;

- 45 обращений по вопросам качества оказания услуг связи, что составляет 13,5 % от общего числа обращений в сфере связи;

- 25 обращений по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, что составляет 7, 5 % от общего числа обращений в сфере связи.

*В сфере массовых коммуникаций*

Общее количество поступивших обращений за отчетный период - 805

Тематика обращений отражена в таблице

| Тема обращения | 2021 год |
| --- | --- |
| СМИ: | 12 |
| Досыл документов по запросу | 0 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 8 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| Интернет и информационные технологии | 793 |
| Досыл документов по запросу | 0 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 778 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 0 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 13 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| Итого: | 805 |