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 31.03.2022 отчетного периода в Управление Роскомнадзора по Пензенской области поступило 363 обращения (с учетом дубликатов):

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

 За отчетный период рассмотрено 322 обращений граждан.

 По состоянию на 31.03.2022 41 обращение находится на рассмотрении. После рассмотрения и анализа представленных документов заявителям будут даны ответы.

Результаты уже рассмотренных Управлением в 1 квартале 2022 года обращений:

|  |  |
| --- | --- |
| Поддержан | 1 |
| Не поддержан | 9 |
| Разъяснено | 239 |
| Переслано по принадлежности | 71 |
| Направлено в ЦА | 2 |

*Выводы*

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

* интернет и информационные технологии (48,2%);
* оказание услуг связи (22,5%).

Анализ поступивших обращений по тематике

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика поступивших обращений | 1 квартал 2022 года |
| Вопросы административного характера | 53 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 41 |
| Вопросы правового характера | 1 |
| Обращение, не содержащее сути | 8 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 3 |
| Интернет и информационные технологии | 175 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 172 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| Персональные данные | 82 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 |
| Досыл документов по запросу | 4 |
| Вопросы защиты персональных данных | 76 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 0 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 |
| Связь | 47 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 6 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 9 |
| Вопросы предоставления услуг связи | 9 |
| Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 0 |
| Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 0 |
| Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 0 |
| Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 0 |
| Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 0 |
| Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 0 |
| 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) | 0 |
| 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.) | 0 |
| 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) | 1 |
| Досыл документов по запросу | 4 |
| Другие вопросы в сфере связи | 26 |
| СМИ | 6 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 5 |

*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 вывозу ТКО (ТБО) ;

- распространение персональных данных граждан на интернет-сайтах;

- распространение персональных данных Банками коллекторским агентствам.

*В сфере связи*

Общее количество поступивших обращений за отчетный период – 47.

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

- 9 обращений по вопросам качества оказания услуг связи, что составляет 19,15 % от общего числа обращений;

- 6 обращений по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 12,76 % от общего числа обращений.

*В сфере массовых коммуникаций*

Общее количество поступивших обращений за отчетный период - 181

Тематика обращений отражена в таблице

| Тема обращения | 1 квартал 2022 года |
| --- | --- |
| СМИ: | 6 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 5 |
| Интернет и информационные технологии: | 175 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 172 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| Итого: | 181 |