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 30.09.2022 в Управление Роскомнадзора по Пензенской области поступило 1131 обращение (с учетом дубликатов).

Из них:

- 911 обращений получено непосредственно от граждан;

- 220 обращений перенаправлено в Управление от органов государственной власти и иных организаций.

 За отчетный период рассмотрено 1081 обращение граждан.

 По состоянию на 30.09.2022 50 обращений находится на рассмотрении. После рассмотрения и анализа представленных документов заявителям будут даны ответы.

Результаты уже рассмотренных Управлением за 9 месяцев 2022 года обращений:

|  |  |
| --- | --- |
| Поддержан | 6 |
| Не поддержан | 33 |
| Разъяснено | 840 |
| Переслано по принадлежности | 188 |
| Направлено в ТО | 4 |
| Переписка прекращена | 2 |
| Направлено в ЦА | 8 |

*Выводы*

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

* интернет и информационные технологии (51,9%);
* нарушение законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами (20,2%);
* оказание услуг связи (16%).

Анализ поступивших обращений по тематике

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика поступивших обращений | 9 мес.  2022 год |
| Вопросы административного характера | 120 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 93 |
| Вопросы правового характера | 4 |
| Обращение, не содержащее сути | 16 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 6 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям и докуентам | 1 |
| **Интернет и информационные технологии** | **587** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 578 |
| Регистрация доменных имен и другие вопрос информационных технологий | 0 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 4 |
| Требования о разблокировке сайтов | 3 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 2 |
| **Персональные данные** | **229** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 |
| Досыл документов по запросу | 14 |
| Вопросы защиты персональных данных | 209 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 3 |
| Жалобы по делам об АП | 0 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 |
| **Связь** | **182** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 38 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 6 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 34 |
| Вопросы эксплуатаии оборудования связи | 0 |
| Вопросы предоставления услуг связи | 30 |
| Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 4 |
| Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 0 |
| Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонентов (подключение без согласия абонента услуг мобильный интернет и т.д.) | 1 |
| Отсутствие связи, перерывы в связи, отсутствие покрытия т.д. | 2 |
| Ошибочные дйствия абонента при пополнении баланса с использованием пллатежных систем | 0 |
| Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного интернета заявленной, шум, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям) | 0 |
| Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, неоказание улуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины) | 11 |
| Обжалование в ЦА ответов данных ТО | 0 |
| Досыл документов по запросу | 13 |
| Другие вопросы в сфере связи | 77 |
| Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 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 |
| **СМИ** | **13** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 11 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |

*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 плате за коммунальные услуги;

- распространение персональных данных граждан на интернет-сайтах;

- распространение персональных данных Банками и коллекторским агентствам.

­

*В сфере связи*

Общее количество поступивших обращений за отчетный период – 110.

Основные вопросы, по которым обращались граждане и юридические лица в течение 9 месяцев 2022 года:

- 38 обращений по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, что составляет 20,88 % от общего числа обращений в сфере связи;

- 34 обращения по вопросам качества оказания услуг связи, что составляет 18,68 % от общего числа обращений в сфере связи.

*В сфере массовых коммуникаций и информационных технологий*

Общее количество поступивших обращений за отчетный период - 600

Тематика обращений отражена в таблице

| Тема обращения | 9 месяцев 2022 года |
| --- | --- |
| СМИ: | 13 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 11 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| Интернет и информационные технологии: | 587 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 578 |
| Сообщения о нарушении положений398-ФЗ (экстремизм) | 2 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 4 |
| Требования о разблокировке сайтов | 3 |
| Итого: | 600 |