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 31.03.2023 в Управление Роскомнадзора по Пензенской области поступило 429 обращений (с учетом дубликатов).

Из них:

* 315 обращений получено непосредственно от граждан;
* 114 обращения перенаправлено в Управление из других ведомств.

 За отчетный период рассмотрено 353 обращения.

 По состоянию на 31.03.2023 76 обращений находится на рассмотрении. После рассмотрения и анализа представленных документов заявителям будут даны ответы.

Результаты уже рассмотренных Управлением в 1 полугодии 2022 года обращений:

|  |  |
| --- | --- |
| Поддержан | 5 |
| Не поддержан | 32 |
| Разъяснено | 273 |
| Направлено в ТО | 7 |
| Переслано по принадлежности | 30 |
| Принято к сведению | 1 |
| Направлено в ЦА | 5 |

*Выводы*

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

 оказание услуг связи (34,9%);

 защита персональных данных (28,9%);

 интернет и информационные технологии (26,1%).

*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 коллекторским агентствам.

­

*В сфере связи:*

- перенесение 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);

- пересылка, доставки и розыск почтовых отправлений.

*В сфере массовых коммуникаций и информационных технологий:*

Тематика обращений отражена в таблице

| Тема обращения | 1 квартал 2023 года |
| --- | --- |
| СМИ: | 2 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 2 |
| Интернет и информационные технологии | 115 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 112 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| Досыл документов по запросу | 2 |
| Итого: | 117 |