1.5.22 Осуществление приема граждан и обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

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 Приволжскому федеральному округу (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 31.03.2024 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **1987** обращений.

Из них:

* **1425** обращений получено непосредственно от граждан;
* **562** обращения перенаправлено в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу.

За период с 01.01.2024 по 31.03.2024:

* **1232** обращения получено с сайта службы;
* **379** обращений получено почтовой связью;
* **219** обращений получено по электронной почте;
* **132** обращения получено по СЭД;
* **9** обращений получено с Платформы обратной связи;
* **13** обращений по МЭДО;
* **3** обращения было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов.

За отчетный период рассмотрено **1588** обращений граждан.

По состоянию на 31.03.2024 **399** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **5** обращениям поступило заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **656** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **101** обращению меры приняты;
* **553** обращения было переадресовано по принадлежности;
* **51** обращение направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **19** обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* **203** обращения имеют статус «не поддержано».

***Выводы***

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

* вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (27%);
* нарушение законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами (29%);
* оказание услуг связи (30%);
* интернет и информационные технологии (11%);
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (1,2%);
* вопросы административного характера (1,8%).

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице 1.5.22.

***Таблица 1.5.22.***

| **Тематика поступивших обращений** | **1 квартал 2023 год** | **1 квартал 2024 год** | **отклонение, %** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **1194** | **1987** | +66,4 |
| **Вопросы административного характера** | **138** | **570** | +313,0 |
| Благодарности | 1 | 3 | +200,0 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 105 | 538 | +412,4 |
| Вопросы правового характера | 15 | 13 | -13,3 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 3 | 0 | -100,0 |
| Обращение не содержит сути | 3 | 2 | -33,3 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 | 11 | +1000,0 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 10 | 3 | -70,0 |
| **Интернет и информационные технологии** | **161** | **214** | +32,9 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | 0,0 |
| Досыл документов по запросу | 0 | 0 | 0,0 |
| Учет рекламы в сети Интернет | 3 | 5 | +66,7 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 145 | 191 | +31,7 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 | 4 | +300,0 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 7 | 12 | +71,4 |
| Требования о разблокировке сайтов | 5 | 2 | -60,00 |
| **Персональные данные** | **609** | **583** | -4,3 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 14 | 3 | -78,6 |
| Досыл документов по запросу | 62 | 69 | +11,3 |
| Вопросы защиты персональных данных | 493 | 492 | -0,2 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 16 | 3 | -81,3 |
| Жалобы по делам АП | 1 | 4 | +300,0 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 23 | 12 | -47,8 |
| **Связь** | **268** | **596** | +122,4 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 47 | 87 | +85,1 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 22 | 46 | +109,0 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 9 | 2 | -77,8 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 | 0 | 0,0 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 65 | 122 | +87,7 |
| Вопросы предоставления услуг связи | 37 | 60 | +62,1 |
| Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 28 | 62 | +121,4 |
| Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 0 | 0 | 0,0 |
| Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 15 | 26 | +73,3 |
| Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 7 | 10 | +42,9 |
| Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 4 | 13 | +225,0 |
| Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежной системы | 0 | 0 | 0,0 |
| Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за не предоставления 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 | 5 | +400,0 |
| 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.) | 1 | 8 | +700,0 |
| 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) | 51 | 146 | +186,3 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 10 | 6 | -40,0 |
| Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 0 | 1 | 0,00 |
| Досыл документов по запросу | 11 | 27 | +145,5 |
| Другие вопросы в сфере связи | 53 | 138 | +160,4 |
| Жалобы по делам АП | 0 | 21 | 0,0 |
| **СМИ** | **18** | **24** | +33,3 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 0 | 9 | 0,0 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 15 | 14 | -6,7 |
| Досыл документов по запросу | 0 | 1 | 0,0 |