**Результаты рассмотрения Управлением Роскомнадзора по Самарской области в 2020 году обращений граждан и организаций**

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 Самарской области (далее – Управление), проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

Регистрация обращений в Управлении ведется в системе электронного документооборота единой информационной системы. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

По состоянию на 31.12.2020 в Управление Роскомнадзора по Самарской области поступило **2631** (с учетом дубликатов – **2825**) обращений.

Из них:

* **1728** обращений получено непосредственно от граждан;
* **903** обращений перенаправлено:
	+ 260 из органов Прокуратуры;
	+ 270 из управлений Роспотребнадзора;
	+ 98 из центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ 92 из УФАС по Самарской области;
	+ 26 из УФССП России по Самарской области;
	+ 28 из Департамента по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Губернатора Самарской области;
	+ 129 из других организаций.

За период с 01.01.2020 по 31.12.2020:

* **1299** обращений получено с сайта службы;
* **1080** обращений получено почтовой связью;
* **101** обращение получено по электронной почте;
* **120** обращений получено по СЭД;
* **26** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **5** обращений поступило устно.

За отчетный период рассмотрено **2517** обращений граждан (в том числе **543** обращений, поступивших в 4 квартале 2020 года).

По состоянию на 31.12.2020 **114** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **25** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **366** обращениям нарушения не нашли своего подтверждения (не поддержан);
* по **1785** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **185** обращениям меры приняты (поддержан);
* **106** обращений было переадресовано по принадлежности;
* **8** обращений направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **42** обращения направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора.

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

* нарушение законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами (**40%**);
* оказание услуг связи (**32%**);
* интернет и информационные технологии (**22%**);
* вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (**3%**);
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (**2%**).
* вопросы административного характера (1%).

***Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице:***

| **Тематика поступивших обращений** | **2019 год** | **2020 год** | **отклонение, %** |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 2648 | 2631 | -0,6 |
| Вопросы административного характера | 173 | 109 | -37 |
| Благодарности | 3 | 0 | -300 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 122 | 82 | -33 |
| Вопросы правового характера | 18 | 14 | -22 |
| Обращение не содержит сути | 1 | 0 | -100 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 0 | 3 | 300 |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 0 | 0 | 0 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 21 | 7 | -67 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 8 | 3 | -62 |
| Интернет и информационные технологии | 304 | 556 | 83 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 | 0 | 0 |
| Досыл документов по запросу | 3 | 3 | 0 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 230 | 475 | 107 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 8 | 20 | 150 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 32 | 34 | 6 |
| Требования о разблокировке сайтов | 22 | 16 | -27 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 5 | 6 | 20 |
| Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 0 | 2 | 200 |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 4 | 0 | -400 |
| Персональные данные | 1021 | 1057 | 4 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 | 4 | 300 |
| Досыл документов по запросу | 38 | 15 | -61 |
| Вопросы защиты персональных данных | 964 | 993 | 3 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 6 | 11 | 83 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 12 | 33 | 175 |
| Жалобы по делам об АП | 0 | 1 | 100 |
| Связь | 1095 | 857 | -22 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 78 | 93 | 19 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 56 | 70 | 25 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 95 | 113 | 19 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 24 | 15 | -37 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 642 | 455 | -29 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *284* | *219* | -23 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *358* | *236* | -34 |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | *5* | *4* | -20 |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | *194* | *78* | -60 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *116* | *82* | -29 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *12* | *14* | 16 |
| *Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за не предоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)* | *5* | *12* | 140 |
| *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.)* | *23* | *45* | 97 |
| *Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем* | *3* | *1* | -67 |
| 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) | 115 | 29 | -75 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 | 1 | -50 |
| Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 0 | 0 | 0 |
| Досыл документов по запросу | 17 | 9 | -47 |
| Другие вопросы в сфере связи | 66 | 72 | 9 |
| СМИ | 55 | 52 | -5 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 8 | 14 | 75 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 45 | 31 | -31 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 | 7 | 250 |
| Досыл документов по запросу | 0 | 0 | 0 |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_