**Обзор рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Управление Роскомнадзора по Самарской области в первом квартале 2023 года**

| **Номер п/п** | **Показатель по обращениям граждан** | **Значение показателя (без учета дубликатов** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **1089** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 1089 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 253 |
| 2.2 | Личный прием | 2 |
| 2.3 | Нарочным | 5 |
| 2.4 | Официальный сайт | 649 |
| 2.5 | Платформа обратной связи | 3 |
| 2.6 | СЭД | 67 |
| 2.7 | Фельдсвязь | 2 |
| 2.8 | Электронная почта | 108 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| **3.1** | **Обращения граждан по основной деятельности** | **1089** |
| ***3.2*** | ***Вопросы административного характера*** | 29 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 18 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 5 |
| 3.5 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 4 |
| 3.6 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 |
| ***3.7*** | ***Интернет и информационные технологии*** | ***422*** |
| 3.8 | Учёт рекламы в сети Интернет | 1 |
| 3.9 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 393 |
| 3.10 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| 3.11 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 14 |
| 3.12 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 9 |
| 3.13 | Требования о разблокировке сайтов | 4 |
| ***3.14*** | ***Персональные данные*** | ***423*** |
| 3.15 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 4 |
| 3.16 | Досыл документов по запросу | 5 |
| 3.17 | Вопросы защиты персональных данных | 376 |
| 3.18 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 10 |
| 3.19 | Жалобы по делам об АП | 1 |
| 3.20 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 27 |
| ***3.21*** | ***Связь*** | ***194*** |
| 3.22 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 26 |
| 3.23 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 20 |
| 3.24 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| 3.25 | Вопросы качества оказания услуг связи | 71 |
| 3.26 | Вопросы предоставления услуг связи | 43 |
| 3.27 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 28 |
| 3.28 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 2 |
| 3.29 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 11 |
| 3.30 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 5 |
| 3.31 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 6 |
| 3.32 | Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 2 |
| 3.33 | 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.) | 2 |
| 3.34 | 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) | 10 |
| 3.35 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| 3.36 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 2 |
| 3.37 | Досыл документов по запросу | 2 |
| 3.38 | Другие вопросы в сфере связи | 58 |
| 3.39 | Жалобы по делам об АП | 1 |
| ***3.40*** | ***Средства массовой информации (СМИ)*** | ***21*** |
| 3.41 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 4 |
| 3.42 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 17 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **370** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **742** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержано | 40 |
| 5.2 | Не поддержано | 25 |
| 5.3 | Разъяснено | 620 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 22 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 11 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 21 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 3 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **347** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **0** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |

**Разбивка поступивших обращений граждан по сферам деятельности Роскомнадзора:**

* интернет и информационные технологии (**38,75%**);
* нарушение законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами (**38,84%**);
* оказание услуг связи (**17,81%**);
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (**1,93%**);
* вопросы административного характера (**2,67%**).

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**