|  |
| --- |
| **Обзор рассмотрения обращений граждан и организаций для СЭД, поступивших в Управление Роскомнадзора по Самарской области за 9 месяцев 2023 года (за период с 01.01.2023 по 30.09.2023)** |
| **Номер п/п** | **Наименование показателя по обращениям граждан** | **Значение показателя (без учета дубликатов)** |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **3544** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 3544 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 702 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 1 |
| 2.3 | Курьер | 2 |
| 2.4 | Личный прием | 4 |
| 2.5 | Нарочным | 18 |
| 2.6 | Официальный сайт | 2307 |
| 2.7 | Платформа обратной связи | 11 |
| 2.8 | СЭД | 196 |
| 2.9 | Устное обращение | 1 |
| 2.10 | Фельдсвязь | 2 |
| 2.11 | Электронная почта | 300 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| **3.1** | **Обращения граждан по основной деятельности** | **3544** |
| ***3.2*** | ***Вопросы административного характера*** | ***80*** |
| 3.3 | Благодарности | 2 |
| 3.4 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 48 |
| 3.5 | Вопросы правового характера | 17 |
| 3.6 | Обращение, не содержащее сути | 1 |
| 3.7 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 9 |
| 3.8 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 3 |
| ***3.9*** | ***Интернет и информационные технологии*** | ***1614*** |
| 3.10 | Учёт рекламы в сети Интернет | 15 |
| 3.11 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 1515 |
| 3.12 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 3 |
| 3.13 | Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 1 |
| 3.14 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 49 |
| 3.15 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 19 |
| 3.16 | Требования о разблокировке сайтов | 12 |
| ***3.17*** | ***Персональные данные*** | ***1093*** |
| 3.18 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 17 |
| 3.19 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 1 |
| 3.20 | Обжалование ответов ЦА | 1 |
| 3.21 | Досыл документов по запросу | 10 |
| 3.22 | Вопросы защиты персональных данных | 981 |
| 3.23 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 19 |
| 3.24 | Жалобы по делам об АП | 1 |
| 3.25 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 63 |
| ***3.26*** | ***Связь*** | ***706*** |
| 3.27 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 129 |
| 3.28 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 54 |
| 3.29 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |
| 3.30 | Вопросы качества оказания услуг связи | 278 |
| 3.31 | Вопросы предоставления услуг связи | 159 |
| 3.32 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, Теле 2 | 119 |
| 3.33 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 4 |
| 3.34 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 44 |
| 3.35 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 29 |
| 3.36 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 15 |
| 3.37 | Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 5 |
| 3.38 | 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) | 4 |
| 3.39 | 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.) | 18 |
| 3.40 | 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) | 21 |
| 3.41 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 7 |
| 3.42 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 2 |
| 3.43 | Досыл документов по запросу | 3 |
| 3.44 | Другие вопросы в сфере связи | 207 |
| 3.45 | Жалобы по делам об АП | 1 |
| ***3.46*** | ***СМИ*** | ***51*** |
| 3.47 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 8 |
| 3.48 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 41 |
| 3.49 | Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов | 1 |
| 3.50 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **1033** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **3131** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 261 |
| 5.2 | Не поддержан | 146 |
| 5.3 | Разъяснено | 2498 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 58 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 35 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 115 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 18 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **413** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **2** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |

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

**-** интернет и информационные технологии (**45,54** **%**);

- нарушение законодательства в области обработки персональных данных, обеспечение конфиденциальности при обработке персональных данных в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами (**30,84** **%**);

- оказание услуг связи (**19,92** **%**);

- соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (**1,44** **%**);

- вопросы административного характера (**2,26 %**)

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