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

| **Номер п/п** | **Показатель по обращениям граждан** | **Значение показателя (без учета дубликатов** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **2193** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 2193 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 466 |
| 2.2 | Курьер | 2 |
| 2.3 | Личный прием | 4 |
| 2.4 | Нарочным | 11 |
| 2.5 | Официальный сайт | 1384 |
| 2.6 | Платформа обратной связи | 5 |
| 2.7 | СЭД | 111 |
| 2.8 | Устное обращение | 1 |
| 2.9 | Фельдсвязь | 2 |
| 2.10 | Электронная почта | 207 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| **3.1** | **Обращения граждан по основной деятельности** | **2193** |
| ***3.2*** | ***Вопросы административного характера*** | ***58*** |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 31 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 14 |
| 3.5 | Обращение, не содержащее сути | 1 |
| 3.6 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 9 |
| 3.7 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 3 |
| ***3.8*** | ***Интернет и информационные технологии*** | ***948*** |
| 3.9 | Учёт рекламы в сети Интернет | 4 |
| 3.10 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 889 |
| 3.11 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 3 |
| 3.12 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 26 |
| 3.13 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 16 |
| 3.14 | Требования о разблокировке сайтов | 10 |
| ***3.15*** | ***Персональные данные*** | ***725*** |
| 3.16 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 12 |
| 3.17 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 1 |
| 3.18 | Досыл документов по запросу | 5 |
| 3.19 | Вопросы защиты персональных данных | 637 |
| 3.20 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 17 |
| 3.21 | Жалобы по делам об АП | 1 |
| 3.22 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 52 |
| ***3.23*** | ***Связь*** | ***425*** |
| 3.24 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 68 |
| 3.25 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 41 |
| 3.26 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| 3.27 | Вопросы качества оказания услуг связи | 159 |
| 3.28 | Вопросы предоставления услуг связи | 88 |
| 3.29 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 71 |
| 3.30 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 5 |
| 3.31 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 30 |
| 3.32 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 16 |
| 3.33 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 9 |
| 3.34 | Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 4 |
| 3.35 | 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) | 1 |
| 3.36 | 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.) | 6 |
| 3.37 | 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) | 18 |
| 3.38 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 5 |
| 3.39 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 2 |
| 3.40 | Другие вопросы в сфере связи | 129 |
| 3.41 | Жалобы по делам об АП | 1 |
| ***3.42*** | ***Средства массовой информации (СМИ)*** | ***37*** |
| 3.43 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 4 |
| 3.44 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 33 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **674** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1857** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 137 |
| 5.2 | Не поддержан | 109 |
| 5.3 | Разъяснено | 1460 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 38 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 24 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 75 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 14 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **336** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **1** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |

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

* интернет и информационные технологии (**43,23%**);
* нарушение законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами (**33,06%**);
* оказание услуг связи (**19,38%**);
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (**1,69%**);
* вопросы административного характера (**2,64%**).

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