**Результаты рассмотрения Управлением Роскомнадзора по Самарской области обращений граждан и организаций за девять месяцев 2020 года**

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.

В 2020 году по состоянию на 30.09.2020 в Управление Роскомнадзора по Самарской области поступило 1974 (с учетом дубликатов – 2103) обращений.

*Из них:*

* 1272 обращений получено непосредственно от граждан;
* 702 обращений перенаправлено:

- 192 из органов Прокуратуры;

- 207 из управлений Роспотребнадзора;

- 72 из центрального аппарата Роскомнадзора;

- 92 из УФАС по Самарской области;

- 24 из УФССП России по Самарской области;

- 24 из Департамента по работе с обращениями граждан и организаций

Администрации Губернатора Самарской области;

- 91 из других организаций.

*Способы доставки обращений граждан:*

* 889 обращений получено с сайта службы;
* 896 обращения получено почтовой связью;
* 79 обращений получено по электронной почте;
* 87 обращения получено по СЭД;
* 20 обращений было подано лично при посещении Управления после

приема у специалистов;

* 3 обращения поступило устно.

За отчетный период рассмотрено 1853 обращений граждан (в том числе 530 обращений, поступивших в 3 квартале 2020 года).

По состоянию на 30.09.2020 121 обращение находилось на рассмотрении.

*После рассмотрения и анализа представленных документов:*

* по 14 обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по 248 обращениям нарушения не нашли своего подтверждения (не поддержан);
* по 1338 обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по 133 обращениям меры приняты (поддержан);
* 82 обращений было переадресовано по принадлежности;
* 4 обращения направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* 34 обращений 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 (43%);
* оказание услуг связи (32%);
* интернет и информационные технологии (19%);
* вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора (3%);
* соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (2%).
* вопросы административного характера (1%).

*Анализ динамики поступивших обращений по тематике (в сравнении с аналогичным периодом 2019 года) приведен ниже:*

| **Тематика поступивших обращений** | **9 месяцев 2019 года** | **9 месяцев 2020 года** | **отклонение,** % |
| --- | --- | --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 1972 | 1974 | 0,1 |
| Вопросы административного характера | 134 | 80 | -40 |
| Благодарности | 0 | 0 | 0 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 93 | 62 | -33 |
| Вопросы правового характера | 15 | 11 | -27 |
| Обращение не содержит сути | 1 | 0 | -100 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 0 | 2 | 200 |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 0 | 0 | 0 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 18 | 3 | -83 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 7 | 2 | -71 |
| Интернет и информационные технологии | 238 | 380 | 60 |
| 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.) | 183 | 334 | 82,5 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 6 | 8 | 33 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 21 | 16 | -31 |
| Требования о разблокировке сайтов | 18 | 12 | -33 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 3 | 6 | 100 |
| Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 0 | 1 | 100 |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 4 | 0 | -400 |
| Персональные данные | 751 | 842 | 12 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 | 4 | 300 |
| Досыл документов по запросу | 31 | 16 | -48 |
| Вопросы защиты персональных данных | 703 | 787 | 12 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 5 | 6 | 20 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 11 | 28 | 155 |
| Жалобы по делам об АП | 0 | 1 | 100 |
| Связь | 806 | 633 | -21 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 59 | 53 | -10 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 36 | 40 | 11 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 67 | 99 | 48 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 19 | 12 | -37 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 478 | 346 | -27 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *225* | *171* | -24 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *253* | *175* | -31 |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | *5* | *3* | -40 |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | *143* | *62* | -57 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *74* | *71* | -4 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *10* | *6* | -40 |
| *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)* | *3* | *10* | 233 |
| *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.)* | *16* | *22* | 37,5 |
| *Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем* | *2* | *1* | -50 |
| 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) | 82 | 24 | -71 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 | 1 | -50 |
| Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 0 | 0 | 0 |
| Досыл документов по запросу | 10 | 9 | -10 |
| Другие вопросы в сфере связи | 53 | 49 | -7,5 |
| СМИ | 43 | 39 | -9,3 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 6 | 8 | 33 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 35 | 26 | -25,7 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 | 4 | 100 |
| Досыл документов по запросу | 0 | 1 | 100 |

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