Приём граждан по вопросам, относящимся к компетенции Управления, осуществляется руководителем Управления и его заместителем в соответствии с графиком, утверждённым приказом руководителя Управления от 20.02.2020 №14.

 Все поступающие в Управление Роскомнадзора по Республике Мордовия обращения граждан регистрируются в установленный законодательством срок.

 В 2020 году в Управление поступило 529 обращений от граждан на нарушение их прав и законных интересов. Все поступившие обращения носят личный и оперативный характер.

 Из поступивших в 2020 году обращений было:

- 81 обращение по вопросам в области связи;

- 76 обращений по вопросам в области персональных данных;

- 278 обращений по вопросам информационных технологий;

- 21 обращение по вопросам в области СМИ;

- 73 обращения по вопросам административного характера.

 Типичные вопросы, поднимаемые в обращениях в отчётный период, следующие:

- вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 9 обращений;

- вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 12 обращений;

- разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию – 2 обращения;

**-** вопросы предоставления услуг связи – 7 обращений;

- несогласие абонентов с суммой выставленного счёта (несогласие с указанным в счёте объёмом и видами услуг) – 7 обращений;

- отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) – 1 обращение;

- оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – 5 обращений;

- функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треска, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениями и т.д.) – 1 обращение;

- 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) – 14 обращений;

- другие вопросы в сфере связи – 23 обращения;

- вопросы защиты персональных данных – 75 обращений;

- разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ – 1 обращение;

- вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) – 271 обращение;

- сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) – 2 обращения;

- сообщения о нарушении положений 436-Ф3 (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) – 1 обращение;

- требования о разблокировке сайтов – 4 обращения;

- вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач – 17 обращений;

- вопросы организации деятельности редакций СМИ – 3 обращения;

- разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию – 1 обращение;

- вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора – 72 обращения;

- отзыв обращения, заявления, жалобы – 1 обращение.

По 402 обращениям, поступившим в 2020 году, заявителям были направлены разъяснения.

72 обращения, поступившие в 2020 году, в соответствии с ч.3 ст.8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» перенаправлены в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

34 обращения, поступившие в 2020 году, содержали информацию, которая не была подтверждена. Таким образом, эти обращения не поддержаны.

 8 обращений, поступивших в 2020 году, поддержаны. 4 заявителя обратились в Управление с жалобами на возможные нарушения законодательства РФ в области персональных данных. В целях восстановления нарушенных прав субъектов персональных данных Управлением в адрес Администраторов интернет-страниц, на которые поступили жалобы, были направлены письма об оказании содействия в удалении персональных данных заявителей. Персональные данные заявителей с интернет-страниц были удалены.

 В результате анализа материалов 3 обращений, поступивших в Управление в 2020 году, выявлены признаки нарушения требований действующего законодательства в области почтовой связи в части несоблюдения установленных сроков пересылки почтовых отправлений. В связи с этим материалы рассмотрения 2 обращений направлены по территориальной принадлежности для принятия мер в соответствии с ч.3 ст.14.1 КоАП РФ в отношении АО «Почта России», по материалам ещё 1 обращения Управлением составлен протокол об административном правонарушении по ч.3 ст.14.1 КоАП РФ на должностное лицо УФПС Республики Мордовия.

 1 обращение отозвано заявителем. Отзыв заявителя поддержан.

 4 обращения направлено в ЦА.

 8 обращений, поступивших в декабре 2020 года, находится на стадии рассмотрения. Согласно п.1 ст. 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответы заявителям будут направлены в январе 2021 года.

В 2020 году из Администрации Президента Российской Федерации в адрес Управления поступило 3 обращения. По 2 обращениям заявителям в установленный законодательством срок были даны разъяснения. 1 обращение, поступившее в декабре 2020 года, находится на стадии рассмотрения. Согласно п.1 ст. 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответ заявителю будет направлен в январе 2021 года Информация по данным обращениям была внесена в раздел «Рассмотрение обращений граждан» на портале ССТУ.РФ.

 В адрес Управления Роскомнадзора по Республике Мордовия в 4 квартале 2020 года не поступало устных обращений, жалоб на предоставление государственных услуг и жалоб, содержащих сведения о серьёзных недостатках и злоупотреблениях, коррупции от граждан, объединений граждан и юридических лиц.

Все обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц, поступившие в Управление Роскомнадзора по Республике Мордовия в 4 квартале 2020 года, рассмотрены в соответствии с законодательством Российской Федерации.