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 Приволжскому федеральному округу (далее – Управление), проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Регистрация обращений в Управлении ведется в системе электронного документооборота единой информационной системы. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

По состоянию на 30.06.2016 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу во 2 квартале 2016 года поступило **437** обращений (416 первичных, 31 повторное). Из них:

* **285** обращений получено непосредственно от граждан;
* **152** обращений перенаправлено. Из них:

**32**- из центрального аппарата Роскомнадзора;

**1** - из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**58** - из органов Прокуратуры;

**56** - из управлений Роспотребнадзора;

**5** - получено из других организаций.

За период с 01.04.2016 по 30.06.2016:

* **10** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **189** обращений получено почтовой связью;
* **28** обращений получено по электронной почте;
* **177** обращений получено с сайта службы;
* **33** обращения получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **344** обращения граждан.

По состоянию на 30.06.2016 **93** обращения находится на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- **58**обращений было переадресовано по принадлежности. Из них:

**7** обращений направлено в Роскомнадзор;

**18** - в территориальные Управления Роскомнадзора;

**33**- в другие организации.

- по **4** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;

- по **251** обращению заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

- по **23** обращениям меры приняты;

- по **1** обращению отказано в рассмотрении;

- по **7** обращениям информация принята к сведению.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематика поступивших обращений** | **Количество** |
| Обращения граждан по основной деятельности | 437 |
| Вопросы административного характера | 45 |
| Благодарности | 1 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 31 |
| Вопросы правового характера | 3 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 6 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 4 |
| Интернет и информационные технологии | 20 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 7 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 6 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 6 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| Персональные данные | 183 |
| Досыл документов по запросу | 7 |
| Вопросы защиты персональных данных | 172 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 |
| Связь | 174 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 6 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 13 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 4 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 125 |
| Вопросы предоставления услуг связи | 100 |
| Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 25 |
| Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 15 |
| Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 5 |
| Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 5 |
| 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) | 3 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Другие вопросы в сфере связи | 18 |
| СМИ | 15 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 13 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |