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» и Приказом Роскомнадзора от 10 февраля 2015 г. N 13 "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органах"

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

По состоянию на 31.03.2017 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **453** обращений (440 первичных, 13 повторных), из них:

* **319** обращений получено непосредственно от граждан;
* **134** обращения перенаправлено:
	+ **10** из центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ **16** из территориальных Управлений Роскомнадзора;
	+ **65** из органов Прокуратуры;
	+ **35** из управлений Роспотребнадзора;
	+ **8** из других организаций.

За период с 01.01.2017 по 31.03.2017:

* **11** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **134** обращения получено почтовой связью;
* **38** обращений получено по электронной почте;
* **244** обращения получено с сайта службы;
* **26** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **368** обращения граждан.

По состоянию на 31.03.2017 **85** обращений находится на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **1** обращению поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **227** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **51** обращению меры приняты;
* по **21** обращениям информация принята к сведению.
* **68**обращений было переадресовано по принадлежности, из них:
	+ **4** обращения направлено в Роскомнадзор;
	+ **11** - в территориальные Управления Роскомнадзора;
	+ **53** - в другие организации.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

 ***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **1 квартал 2017 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **453** |
| **Вопросы административного характера** | **71** |
| Благодарности | 2 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 55 |
| Вопросы правового характера | 5 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 3 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 6 |
| **Интернет и информационные технологии** | **35** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 16 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 2 |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 1 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 4 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 9 |
| Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 2 |
| **Персональные данные** | **133** |
| Досыл документов по запросу | 19 |
| Вопросы защиты персональных данных | 106 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 7 |
| **Связь** | **195** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 54 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 8 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 96 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *69* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *27* |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | *0* |
| *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.)* | *7* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *5* |
| *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)* | *0* |
| 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) | 1 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Досыл документов по запросу | 9 |
| Другие вопросы в сфере связи | 25 |
| **СМИ** | **19** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 13 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 5 |