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 31.03.2022 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **2331** обращений.

Из них:

* **2002** обращений получено непосредственно от граждан;
* **329** обращений перенаправлено в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу.

За период с 01.01.2022 по 31.03.2022:

* **1808** обращения получено с сайта службы;
* **301** обращений получено почтовой связью;
* **134** обращений получено по электронной почте;
* **63** обращение получено по СЭД;
* **25** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;

За отчетный период рассмотрено **2311** обращений граждан.

По состоянию на 31.03.2022 **171** обращение находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **4** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **604** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **39** обращениям меры приняты;
* **1398** обращений было переадресовано по принадлежности;
* **18** обращения направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **29** обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* **1** обращение(благодарность) принято к сведению;
* **218** обращений имеют статус «не поддержано».

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **1 квартал 2022 год** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **2331** |
| **Вопросы административного характера** | **1444** |
| Благодарности | 1 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1415 |
| Вопросы правового характера | 10 |
| Обращение не содержит сути | 3 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 6 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 9 |
| **Интернет и информационные технологии** | **153** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Досыл документов по запросу | 0 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 132 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 4 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 5 |
| Требования о разблокировке сайтов | 10 |
| **Персональные данные** | **453** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 7 |
| Досыл документов по запросу | 43 |
| Вопросы защиты персональных данных | 384 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 18 |
| **Связь** | **244** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 65 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 28 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 68 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *34* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *34* |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | *2* |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | *22* |
| *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.)* | *1* |
| *Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежной системы* | *1* |
| *Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за не предоставления контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплыты)* | *0* |
| *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.)* | *3* |
| 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) | 11 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 6 |
| Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 0 |
| Досыл документов по запросу | 17 |
| Другие вопросы в сфере связи | 47 |
| **СМИ** | **37** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 25 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 9 |