Осуществление приема граждан и обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

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 10.02.2015 № 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 31.12.2019 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **2789** обращений(2744 первичных, 45 повторных).

Из них:

* **2038** обращений получено непосредственно от граждан;
* **751** обращение перенаправлено:
  + **243** из органов Прокуратуры;
  + **270** из управлений Роспотребнадзора;
  + **94** из центрального аппарата Роскомнадзора;
  + **8** из территориальных Управлений Роскомнадзора;
  + **136** из других организаций.

За период с 01.01.2019 по 31.12.2019:

* **1494** обращения получено с сайта службы;
* **940** обращений получено почтовой связью;
* **185** обращений получено по электронной почте;
* **102** обращения получено по СЭД;
* **62** обращения было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **4** обращения принято в ходе личного приема у руководителя Управления;
* **2** обращения поступило устно.

За отчетный период рассмотрено **2755** обращения граждан (**758** обращений рассмотрено в 4 квартале, в том числе 140 обращений, поступивших в 3 квартале).

По состоянию на 31.12.2019 **133** обращения находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **15** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **2282** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **129** обращениям меры приняты;
* по **54** обращениям информация принята к сведению;
* **228** обращений было переадресовано по принадлежности;
* **19** обращений направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **27** обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* **1** обращениеоставлено без рассмотрения, т.к. в обращении отсутствует адрес заявителя. В соответствии с ч. 1 ст. 11 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ ответ на обращение гражданина по существу не дается.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **2019 год** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан (все)** | **2780** |
| **Обращения граждан по вопросам коррупции** | **1** |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **2788** |
| **Вопросы административного характера** | **275** |
| Благодарности | 4 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 227 |
| Вопросы правового характера | 16 |
| Обращение не содержит сути | 5 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 16 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 7 |
| **Интернет и информационные технологии** | **609** |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 570 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 0 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 5 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 19 |
| Требования о разблокировке сайтов | 13 |
| **Персональные данные** | **1065** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 7 |
| Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 2 |
| Досыл документов по запросу | 68 |
| Вопросы защиты персональных данных | 898 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 5 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 85 |
| **Связь** | **779** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 128 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 72 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 3 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 365 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *172* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *184* |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | *7* |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | *76* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *72* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *12* |
| *Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем* | *0* |
| *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)* | *10* |
| *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.)* | *7* |
| 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) | 41 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 7 |
| Досыл документов по запросу | 50 |
| Другие вопросы в сфере связи | 120 |
| **СМИ** | **60** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 4 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 46 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 1 |
| Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов | 0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 6 |