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 30.06.2021 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **2129** (с учетом дубликатов – 2145) обращений.

Из них:

* **1795** обращений получено непосредственно от граждан;
* **334** обращения перенаправлено в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу.

За период с 01.04.2021 по 30.06.2021:

* **1614** обращений получено с сайта службы;
* **318** обращений получено почтовой связью;
* **105** обращений получено по электронной почте;
* **75** обращений получено по СЭД;
* **1** обращение получено по МЭДО;
* **16** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов.

За отчетный период рассмотрено **2131** обращения граждан.

По состоянию на 30.06.2021 **290** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **4** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **882** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **63** обращениям меры приняты;
* **1150** обращений было переадресовано по принадлежности;
* **14** обращений направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **18** обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

***Таблица***

|  |  |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | 2129 |
| Вопросы административного характера | 1183 |
| Благодарности | 1 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1142 |
| Вопросы организации работы справочных телефонов Роскомнадзора | 1 |
| Вопросы правового характера | 28 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 4 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 7 |
| Интернет и информационные технологии | 177 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 136 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 2 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 4 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 32 |
| Требования о разблокировке сайтов | 3 |
| Персональные данные | 476 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 11 |
| Досыл документов по запросу | 43 |
| Вопросы защиты персональных данных | 396 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 5 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 21 |
| Связь | 257 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 63 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 33 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 4 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 71 |
| Вопросы предоставления услуг связи | 33 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 38 |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | 1 |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 16 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 9 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 1 |
| *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)* | 2 |
| *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.)* | 9 |
| 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) | 9 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 6 |
| Досыл документов по запросу | 15 |
| Другие вопросы в сфере связи | 56 |
| СМИ | 36 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 30 |
| Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов | 1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |