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 31.12.2016 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу в 4 квартале 2016 года поступило **472** обращений (454 первичных, 18 повторных). Из них:

* **318** обращений получено непосредственно от граждан;
* **154** обращения перенаправлено. Из них:

**10** - из центрального аппарата Роскомнадзора;

**2** - из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**88** - из органов Прокуратуры;

**49** - из управлений Роспотребнадзора;

**5**- получено из других организаций.

За период с 01.10.2016 по 31.12.2016:

* **20** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **170** обращений получено почтовой связью;
* **45** обращений получено по электронной почте;
* **223** обращения получено с сайта службы;
* **12** обращений получено по СЭД;
* **2** обращения получено по факсу.

За отчетный период рассмотрено **404** обращений граждан.

По состоянию на 31.12.2016 **68** обращений находится на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

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

 **1** обращение направлено в Роскомнадзор;

 **27** - в территориальные Управления Роскомнадзора;

**52** - в другие организации.

- по **11** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;

- по **262** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

- по **20** обращениям меры приняты;

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

- по **30** обращениям информация принята к сведению.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

| **Тематика поступивших обращений** | **Количество** |
| --- | --- |
| ***Обращения граждан по основной деятельности*** | **472** |
| Вопросы административного характера | 76 |
| Благодарности | 3 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 55 |
| Вопросы правового характера | 4 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 13 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| Интернет и информационные технологии | 22 |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 10 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 2 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 6 |
| Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| Персональные данные | 142 |
| Досыл документов по запросу | 7 |
| Вопросы защиты персональных данных | 133 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 |
| Связь | 215 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 50 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 17 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 102 |
| Вопросы предоставления услуг связи | 63 |
| Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 39 |
| 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) | 26 |
| Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 3 |
| Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 4 |
| Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 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.) | 1 |
| 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) | 4 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 3 |
| Досыл документов по запросу | 12 |
| Другие вопросы в сфере связи | 25 |
| СМИ | 17 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 9 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 8 |