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 **751** обращение (738 первичных, 13 повторных).

Из них:

* **558** обращений получено непосредственно от граждан;
* **193** обращения перенаправлено:
	+ **61** из органов Прокуратуры;
	+ **45** из управлений Роспотребнадзора;
	+ **29** из центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ **3** из территориальных Управлений Роскомнадзора;
	+ **55** из других организаций.

За период с 01.10.2019 по 31.12.2019:

* **429** обращений получено с сайта службы;
* **232** обращения получено почтовой связью;
* **37** обращений получено по электронной почте;
* **32** обращения получено по СЭД;
* **19** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **2** обращения принято в ходе личного приема у руководителя Управления.

За отчетный период рассмотрено **758** обращений граждан, в том числе 140 обращений, поступивших в 3 квартале 2019 года.

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

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **2** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **628** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **44** обращениям меры приняты;
* **67** обращений было переадресовано по принадлежности;
* **7** обращений направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **9** обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* **1** обращение оставлено 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** | **4 квартал 2019 год** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **751** |
| **Вопросы административного характера** | **74** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 63 |
| Вопросы правового характера | 6 |
| Обращение не содержит сути | 1 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 3 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| **Интернет и информационные технологии** | **170** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 162 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 5 |
| **Персональные данные** | **268** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Досыл документов по запросу | 21 |
| Вопросы защиты персональных данных | 226 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 18 |
| **Связь** | **222** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 41 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 40 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 86 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *36* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *50* |
| *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)* | *18* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *21* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *5* |
| *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)* | *1* |
| *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.)* | 4 |
| 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) | 13 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Досыл документов по запросу | 8 |
| Другие вопросы в сфере связи | 32 |
| **СМИ** | **17** |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 14 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |