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 31.12.2018 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **3190** обращений (3150 первичных, 40 повторных).

Из них:

* **2516** обращений получено непосредственно от граждан;
* **674** обращения перенаправлено:
  + **210** из органов Прокуратуры;
  + **165** из управлений Роспотребнадзора;
  + **102** из управлений Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг;
  + **89** из центрального аппарата Роскомнадзора;
  + **14** из территориальных Управлений Роскомнадзора;
  + **94** из других организаций.

За период с 01.01.2018 по 31.12.2018:

* **1744** обращения получено с сайта службы;
* **1104** обращения получено почтовой связью;
* **156** обращений получено по электронной почте;
* **103** обращения получено по СЭД;
* **73** обращения было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **3** обращения принято в ходе личного приема у руководителя Управления;
* **2** обращения поступило устно;
* **2** обращения получено по факсу.

За отчетный период рассмотрено **3286** обращений граждан (656 – в 4 квартале 2018 года), в том числе 196 обращений, поступивших в 2017 году.

По состоянию на 31.12.2018 **100** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **25** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **2602** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **315** обращениям меры приняты;
* по **141** обращениям информация принята к сведению;
* **165**обращений были переадресованы по принадлежности;
* **25** обращений направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **12** обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* по **1** обращению отказано в рассмотрении в связи с отсутствием в обращении почтового/электронного адреса для направления письменного ответа заявителю по существу поставленного вопроса.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **2018 год** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **3190** |
| **Вопросы административного характера** | **211** |
| Благодарности | 2 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 164 |
| Вопросы правового характера | 9 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 22 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 14 |
| **Интернет и информационные технологии** | **760** |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 620 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 0 |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 4 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 10 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 19 |
| Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 0 |
| Требования о разблокировке сайтов | 106 |
| **Персональные данные** | **1249** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 4 |
| Досыл документов по запросу | 81 |
| Вопросы защиты персональных данных | 1104 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 4 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 56 |
| **Связь** | **898** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 340 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 44 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 6 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 6 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 317 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *169* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *148* |
| *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)* | *75* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *36* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *11* |
| *Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем* | *1* |
| *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)* | *12* |
| *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.)* | *11* |
| 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) | 27 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 14 |
| Досыл документов по запросу | 40 |
| Другие вопросы в сфере связи | 104 |
| **СМИ** | **72** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 7 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 48 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 2 |
| Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов | 2 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 12 |