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 31.12.2023 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **5703** обращения.

Из них:

* **3832** обращения получено непосредственно от граждан;
* **1871** обращение перенаправлено в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу.

За период с 01.01.2023 по 31.12.2023:

* **2982** обращения получено с сайта службы;
* **1287** обращений получено почтовой связью;
* **686** обращений получено по электронной почте;
* **562** обращения получено по СЭД;
* **24** обращения получено с Платформы обратной связи;
* **33** обращения по МЭДО;
* **128** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **1** обращение было получено по факсу

За отчетный период рассмотрено **5606** обращения граждан.

По состоянию на 31.12.2023 **303** обращения находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **11** обращениям поступило заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **2420** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **446** обращениям меры приняты;
* **1082** обращения было переадресовано по принадлежности;
* **163** обращения направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **124** обращения направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* **1360** обращений имеют статус «не поддержано».

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **2023 год** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **5703** |
| **Вопросы административного характера** | **1156** |
| Благодарности | 2 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1047 |
| Вопросы правового характера | 52 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 5 |
| Обращение не содержит сути | 11 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 11 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 27 |
| **Интернет и информационные технологии** | **647** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Учет рекламы в сети Интернет | 25 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 511 |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 1 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 46 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 46 |
| Требования о разблокировке сайтов | 17 |
| **Персональные данные** | **2408** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 44 |
| Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 1 |
| Обжалование ответов ЦА | 1 |
| Досыл документов по запросу | 250 |
| Вопросы защиты персональных данных | 1988 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 47 |
| Жалобы по делам АП | 11 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 64 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 |
| **Связь** | **1399** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 240 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 138 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 18 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 5 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 366 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *232* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *134* |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | *3* |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | *48* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *46* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *21* |
| *Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежной системы* | *2* |
| *Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за не предоставление контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)* | *5* |
| *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) | 183 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 25 |
| Досыл документов по запросу | 61 |
| Другие вопросы в сфере связи | 303 |
| Жалобы по делам об АП | 60 |
| **СМИ** | **93** |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 6 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 79 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 5 |