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 февраля 2015 г. N 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 30.09.2017 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **567** обращений (554 первичных, 13 повторных), из них:

* **448** обращений получено непосредственно от граждан;
* **119** обращений перенаправлено:
  + **16** из центрального аппарата Роскомнадзора;
  + **1** из территориальных Управлений Роскомнадзора;
  + **66** из органов Прокуратуры;
  + **22** из управлений Роспотребнадзора;
  + **14** из других организаций.

За период с 01.01.2017 по 30.09.2017:

* **16** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **173** обращения получено почтовой связью;
* **39** обращений получено по электронной почте;
* **321**обращение получено с сайта службы;
* **1** обращение получено фельдсвязью;
* **17** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **447**обращений граждан.

По состоянию на 31.09.2017 **120** обращения находится на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **3** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **346** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **34** обращениям меры приняты;
* по **27** обращениям информация принята к сведению.
* **37**обращений было переадресовано по принадлежности, из них:
  + **8**- в территориальные Управления Роскомнадзора;
  + **1** обращение направлено в Роскомнадзор;
  + **28**- в другие организации.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **3 квартал 2017 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **567** |
| **Вопросы административного характера** | **37** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 30 |
| Вопросы правового характера | 2 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 4 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| **Интернет и информационные технологии** | **110** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 94 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 2 |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 1 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 7 |
| Требования о разблокировке сайтов | 5 |
| **Персональные данные** | **219** |
| Досыл документов по запросу | 21 |
| Вопросы защиты персональных данных | 192 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 5 |
| **Связь** | **187** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 44 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 12 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 7 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 88 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *44* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *44* |
| *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)* | *18* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *7* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *11* |
| *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)* | *6* |
| 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) | 6 |
| Досыл документов по запросу | 13 |
| Другие вопросы в сфере связи | 17 |
| **СМИ** | **14** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 9 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |