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.

В 4 квартале 2018 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **756** обращений (750 первичных, 6 повторных), из них:

* **583** обращения получено непосредственно от граждан;
* **173** обращения перенаправлено:
  + **27** из центрального аппарата Роскомнадзора;
  + **2** из территориальных Управлений Роскомнадзора;
  + **43** из органов Прокуратуры;
  + **40** из управлений Роспотребнадзора;
  + **61** из других организаций.

За период с 01.10.2018 по 31.12.2018:

* **16** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **2** обращения принято в ходе личного приема у руководителя Управления;
* **320** обращений получено почтовой связью;
* **40** обращений получено по электронной почте;
* **348** обращений получено с сайта службы;
* **1** обращение получено по факсу;
* **29** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **656** обращений граждан.

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

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **5** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **531** обращению заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **22** обращениям меры приняты;
* по **30** обращениям информация принята к сведению;
* **68**обращений было переадресовано по принадлежности, из них:
  + **1** обращение направлено в Роскомнадзор;
  + **8** - в территориальные Управления Роскомнадзора;
  + **59** - в другие организации.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений:** | **Количество** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **756** |
| **Вопросы административного характера** | **67** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 58 |
| Вопросы правового характера | 2 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 5 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 |
| **Интернет и информационные технологии** | **110** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 95 |
| 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) | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 11 |
| **Персональные данные** | **372** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Досыл документов по запросу | 17 |
| Вопросы защиты персональных данных | 322 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 31 |
| **Связь** | **194** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 52 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 8 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 81 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 37 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 44 |
| *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)* | 21 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 9 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 3 |
| *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)* | 6 |
| *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 | 16 |
| Другие вопросы в сфере связи | 22 |
| **СМИ** | **13** |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 11 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |