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 30.12.2017 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **2243** (819 в 4 квартале**)** обращения (2189 первичных, 54 повторных), из них:

* **1690** обращений получено непосредственно от граждан;
* **553** обращения перенаправлено:
  + **73** из центрального аппарата Роскомнадзора;
  + **29** из территориальных Управлений Роскомнадзора;
  + **265** из органов Прокуратуры;
  + **136** из управлений Роспотребнадзора;
  + **50** из других организаций.

За период с 01.01.2017 по 30.12.2017:

* **58** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **667** обращений получено почтовой связью;
* **168** обращений получено по электронной почте;
* **1243** обращения получено с сайта службы;
* **102** обращения получено по СЭД
* **3** обращения получено посредством фельдсвязи;
* **2** обращения получено по факсу.

За отчетный период рассмотрено **2046** обращений граждан, в том числе 72 обращения, поступившие в 2016 году.

По состоянию на 30.12.2017 **197** обращений находится на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **8** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **1540** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **176** обращениям меры приняты;
* по **113** обращениям информация принята к сведению;
* **209**обращения были переадресованы по принадлежности, из них:
  + **8** обращений направлено в Роскомнадзор;
  + **32** - в территориальные Управления Роскомнадзора;
  + **169** - в другие организации.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **2017 год** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **2243** |
| **Вопросы административного характера** | **212** |
| Благодарности | 4 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 170 |
| Вопросы правового характера | 16 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 11 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 11 |
| **Интернет и информационные технологии** | **349** |
| Досыл документов по запросу | 0 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 265 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 5 |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 3 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 15 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 37 |
| Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 3 |
| Требования о разблокировке сайтов | 21 |
| **Персональные данные** | **793** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Досыл документов по запросу | 74 |
| Вопросы защиты персональных данных | 683 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 7 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 28 |
| **Связь** | **823** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 266 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 45 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 10 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 339 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *199* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *140* |
| *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)* | *66* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *22* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *31* |
| *Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем* | *0* |
| *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)* | *15* |
| *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.)* | *3* |
| 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) | 14 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 4 |
| Досыл документов по запросу | 43 |
| Другие вопросы в сфере связи | 100 |
| **СМИ** | **66** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 7 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 47 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 12 |