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 30.09.2016 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу в 3 квартале 2016 года поступило **412** обращений (396 первичных, 16 повторных). Из них:

* **270** обращений получено непосредственно от граждан;
* **142** обращения перенаправлено. Из них:

**26** - из центрального аппарата Роскомнадзора;

**2** - из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**51** - из органов Прокуратуры;

**45** - из управлений Роспотребнадзора;

**18** - получено из других организаций.

За период с 01.07.2016 по 30.09.2016:

* **14** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **168** обращений получено почтовой связью;
* **29** обращений получено по электронной почте;
* **173** обращения получено с сайта службы;
* **28** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **313** обращений граждан.

По состоянию на 30.09.2016 **99** обращений находится на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

- **60**обращений было переадресовано по принадлежности. Из них:

**8** обращений направлено в Роскомнадзор;

**15** - в территориальные Управления Роскомнадзора;

**37** - в другие организации.

- по **5** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;

- по **203** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

- по **26** обращениям меры приняты;

- по **19** обращениям информация принята к сведению.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематика поступивших обращений** | **Количество** |
| ***Обращения граждан по основной деятельности*** | ***412*** |
| Вопросы административного характера | 53 |
| Благодарности | 1 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 37 |
| Вопросы правового характера | 6 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 7 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 |
| Интернет и информационные технологии | 20 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 10 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| 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 | 1 |
| Персональные данные | 178 |
| Досыл документов по запросу | 14 |
| Вопросы защиты персональных данных | 156 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 7 |
| Связь | 137 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 11 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 10 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 4 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 72 |
| Вопросы предоставления услуг связи | 48 |
| Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 24 |
| 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) | 10 |
| Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 5 |
| Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 6 |
| 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) | 2 |
| 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) | 1 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Досыл документов по запросу | 5 |
| Другие вопросы в сфере связи | 32 |
| СМИ | 24 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 13 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 5 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |