Осуществление приема граждан и обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок

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 10.02.2015 № 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 31.03.2019 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **700** (сучетом дубликатов – 721)обращений (694 первичных, 6 повторных).

Из них:

* **603** обращения получено непосредственно от граждан;
* **197** обращений перенаправлено:
	+ **63** из органов Прокуратуры;
	+ **74** из управлений Роспотребнадзора;
	+ **28** из центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ **2 из** территориальных Управлений Роскомнадзора;
	+ **30** из других организаций.

За период с 01.01.2019 по 31.03.2019:

* **362** обращения получено с сайта службы;
* **257** обращений получено почтовой связью;
* **36** обращений получено по электронной почте;
* **30** обращений получено по СЭД;
* **14** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **1** обращение поступило устно.

За отчетный период рассмотрено **622** обращения граждан, в том числе 99 обращений, поступивших в 2018 году.

По состоянию на 31.03.2019 **177** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **4** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **479** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **26** обращениям меры приняты;
* по **41** обращению информация принята к сведению;
* **61** обращение было переадресовано по принадлежности;
* **2** обращения направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **9** обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **1 квартал 2019 год** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **700** |
| **Вопросы административного характера** | **71** |
| Благодарности | 1 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 61 |
| Вопросы правового характера | 1 |
| Обращение не содержит сути | 1 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 6 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| **Интернет и информационные технологии** | **85** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 64 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 5 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 11 |
| Требования о разблокировке сайтов | 5 |
| **Персональные данные** | **323** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Досыл документов по запросу | 20 |
| Вопросы защиты персональных данных | 276 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 24 |
| **Связь** | **207** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 30 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 11 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 109 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *58* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *51* |
| *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)* | *20* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *21* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *4* |
| *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)* | *2* |
| *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.)* | *1* |
| 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) | 5 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Досыл документов по запросу | 19 |
| Другие вопросы в сфере связи | 30 |
| **СМИ** | **14** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 10 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |