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». Регистрация обращений в Управлении ведется в системе электронного документооборота единой информационной системы. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

По состоянию на 31.03.2021 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **1022** (с учетом дубликатов – 1032) обращения.

Из них:

* **798** обращения получено непосредственно от граждан;
* **224** обращений перенаправлено:
	+ **59** из органов Прокуратуры;
	+ **44** из управлений Роспотребнадзора;
	+ **34** из центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ **11** из ТО Роскомнадзора;
	+ **76** из других организаций.

За период с 01.01.2021 по 31.03.2021:

* **698** обращений получено с сайта службы;
* **212** обращений получено почтовой связью;
* **63** обращения получено по электронной почте;
* **43** обращения получено по СЭД;
* **5** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **1** обращение поступило устно.

За отчетный период рассмотрено **962** обращения граждан.

По состоянию на 31.03.2021 **173** обращения находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **5** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **657** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **39** обращениям меры приняты;
* **227** обращений было переадресовано по принадлежности;
* **28** обращений направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **6** обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

 ***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **1 квартал****2021 год** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **1022** |
| **Вопросы административного характера** | **273** |
| Благодарности | 0 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 248 |
| Вопросы правового характера | 7 |
| Обращение не содержит сути | 0 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 0 |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 0 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 7 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 11 |
| **Интернет и информационные технологии** | **243** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 222 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 3 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 11 |
| Требования о разблокировке сайтов | 6 |
| **Персональные данные** | **334** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Досыл документов по запросу | 33 |
| Вопросы защиты персональных данных | 285 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 4 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 11 |
| **Связь** | **161** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 44 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 16 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 56 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *26* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *30* |
| *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)* | *15* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *8* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *1* |
| *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.)* | *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) | 5 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 1 |
| Досыл документов по запросу | 10 |
| Другие вопросы в сфере связи | 26 |
| **СМИ** | **11** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 6 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |