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 31.12.2016 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **1790 (472** обращения в 4 квартале 2016 года) обращений (1706 первичных, 84 повторных), из них:

* **1176** обращений получено непосредственно от граждан;
* **614** обращений перенаправлено:
  + **118** из центрального аппарата Роскомнадзора;
  + **7** из территориальных Управлений Роскомнадзора;
  + **247** из органов Прокуратуры;
  + **194** из управлений Роспотребнадзора;
  + **48** из других организаций.

За период с 01.01.2016 по 31.12.2016:

* **46** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **705** обращений получено почтовой связью;
* **136** обращений получено по электронной почте;
* **775** обращений получено с сайта службы;
* **2** обращения поступило по факсу;
* **125** обращений получено по СЭД;
* **1** устное обращение.

За отчетный период рассмотрено **1722 (404** обращения в 4 квартале 2016 года)обращений граждан.

По состоянию на 31.12.2016 **68** обращений находится на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **34** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **1224** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **116** обращениям меры приняты;
* по **3** обращениям отказано в рассмотрении;
* по **87** обращениям информация принята к сведению.
* **258**обращений было переадресовано по принадлежности, из них:
  + **18** обращений направлено в Роскомнадзор;
  + **76** - в территориальные Управления Роскомнадзора;
  + **164** - в другие организации.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **2016 год** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **1790** |
| **Вопросы административного характера** | **236** |
| Благодарности | 7 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 158 |
| Вопросы правового характера | 19 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 44 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 8 |
| **Интернет и информационные технологии** | **80** |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 32 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 2 |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 2 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 12 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 27 |
| Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 3 |
| **Персональные данные** | **708** |
| Досыл документов по запросу | 28 |
| Вопросы защиты персональных данных | 665 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 2 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 13 |
| **Связь** | **685** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 76 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 43 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 10 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 429 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *314* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *115* |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | *4* |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | *69* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *18* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *17* |
| *Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем* | *1* |
| *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)* | *5* |
| *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) | 13 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 7 |
| Досыл документов по запросу | 18 |
| Другие вопросы в сфере связи | 85 |
| **СМИ** | **81** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 5 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 53 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 5 |
| Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов | 0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 17 |