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 31.12.2020 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **2688** (с учетом дубликатов – 2734) обращений.

Из них:

* **2082** обращения получено непосредственно от граждан;
* **606** обращений перенаправлено:
  + **224** из органов Прокуратуры;
  + **126** из управлений Роспотребнадзора;
  + **94** из центрального аппарата Роскомнадзора;
  + **9** из ТО Роскомнадзора;
  + **153** из других организаций.

За период с 01.01.2020 по 31.12.2020:

* **1570** обращений получено с сайта службы;
* **682** обращения получено почтовой связью;
* **302** обращения получено по электронной почте;
* **102** обращения получено по СЭД;
* **28** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **4** обращения поступило устно.

За отчетный период рассмотрено **2708** обращений граждан.

По состоянию на 31.12.2020 **113** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **14** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **2216** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **171** обращению меры приняты;
* **232** обращения было переадресовано по принадлежности;
* **44** обращения направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **23** обращениям направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* по **5** обращениям информация была принята к сведению;
* по **3** обращениям ответ не был направлен в соответствии с п. 1 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **2020 год** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан (все)** | **2688** |
| **Обращения граждан по вопросам коррупции** | **0** |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **2688** |
| **Вопросы административного характера** | **298** |
| Благодарности | 6 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 215 |
| Вопросы правового характера | 23 |
| Обращение не содержит сути | 8 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 4 |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 1 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 14 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 27 |
| **Интернет и информационные технологии** | **648** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 625 |
| 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 398-ФЗ (экстремизм) | 5 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 8 |
| Требования о разблокировке сайтов | 6 |
| **Персональные данные** | **978** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 8 |
| Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 0 |
| Досыл документов по запросу | 85 |
| Вопросы защиты персональных данных | 808 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 4 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 73 |
| **Связь** | **719** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 147 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 115 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 263 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *117* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *146* |
| *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)* | *76* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *34* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *21* |
| *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)* | *3* |
| *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.)* | *10* |
| 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) | 35 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 1 |
| Досыл документов по запросу | 52 |
| Другие вопросы в сфере связи | 98 |
| **СМИ** | **45** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 4 |
| Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов | 1 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 1 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 32 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 7 |