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.

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 30.06.2020 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **697** (с учетом дубликатов – 705) обращений.

Из них:

* **557** обращений получено непосредственно от граждан;
* **140** обращений перенаправлено:
	+ **31** из органов Прокуратуры;
	+ **36** из управлений Роспотребнадзора;
	+ **18** из центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ **3** из ТО Роскомнадзора;
	+ **52** из других организаций.

За период с 01.04.2020 по 30.06.2020:

* **376** обращений получено с сайта службы;
* **183** обращения получено почтовой связью;
* **108** обращений получено по электронной почте;
* **21** обращение получено по СЭД;
* **6** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **3** обращения поступило устно.

За отчетный период рассмотрено **727** обращений граждан (в том числе 158 обращений, поступивших в 1 квартале 2020 года).

По состоянию на 30.06.2020 **128** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **2** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **616** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **19** обращениям меры приняты;
* **75** обращений было переадресовано по принадлежности;
* **8** обращений направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **5** обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* по **2** 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

| **Тематика поступивших обращений** | **2 квартал** **2020 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **697** |
| **Вопросы административного характера** | **87** |
| Благодарности | 1 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 65 |
| Вопросы правового характера | 4 |
| Обращение не содержит сути | 2 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 2 |
| Обращение, не содержащее сути | 4 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 4 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 7 |
| **Интернет и информационные технологии** | **166** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 164 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| **Персональные данные** | **263** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Досыл документов по запросу | 23 |
| Вопросы защиты персональных данных | 216 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 21 |
| **Связь** | **162** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 32 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 20 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 71 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *32* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *39* |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | *25* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *9* |
| *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.)* | *3* |
| 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) | 8 |
| Досыл документов по запросу | 9 |
| Другие вопросы в сфере связи | 19 |
| **СМИ** | **19** |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 16 |
| Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов | 1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |