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 30.09.2020 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **538** (с учетом дубликатов – 552) обращений.

Из них:

* **386** обращений получено непосредственно от граждан;
* **152** обращения перенаправлено:
	+ **54** из органов Прокуратуры;
	+ **37** из управлений Роспотребнадзора;
	+ **21** из центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ **2** из ТО Роскомнадзора;
	+ **38** из других организаций.

За период с 01.07.2020 по 30.09.2020:

* **289** обращений получено с сайта службы;
* **158** обращений получено почтовой связью;
* **62** обращения получено по электронной почте;
* **23** обращения получено по СЭД;
* **6** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов.

За отчетный период рассмотрено **555** обращений граждан (в том числе 128 обращений, поступивших во 2 квартале 2020 года).

По состоянию на 30.09.2020 **111** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **2** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **435** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **29** обращениям меры приняты;
* **50** обращений было переадресовано по принадлежности;
* **14** обращений направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **3** обращения направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* по **2** обращениям информация принята к сведению.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

| **Тематика поступивших обращений** | **3 квартал** **2020 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **538** |
| **Вопросы административного характера** | **66** |
| Благодарности | 3 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 49 |
| Вопросы правового характера | 8 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 2 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 4 |
| **Интернет и информационные технологии** | **65** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 60 |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 1 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 3 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| **Персональные данные** | **239** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 3 |
| Досыл документов по запросу | 21 |
| Вопросы защиты персональных данных | 197 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 18 |
| **Связь** | **156** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 38 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 11 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 72 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *31* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *41* |
| *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.)* | *5* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *8* |
| *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 | 8 |
| Другие вопросы в сфере связи | 19 |
| **СМИ** | **12** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 7 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |