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 30.09.2021 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **2116** обращений.

Из них:

* **1780** обращений получено непосредственно от граждан;
* **336** обращений перенаправлено в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу.

За период с 01.07.2021 по 30.09.2021:

* **1641** обращение получено с сайта службы;
* **308** обращений получено почтовой связью;
* **83** обращения получено по электронной почте;
* **62** обращения получено по СЭД;
* **22** обращения было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов.

За отчетный период рассмотрено **2148** обращений граждан.

По состоянию на 30.09.2021 **247** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **5** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **736** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **58** обращениям меры приняты;
* **1186** обращений было переадресовано по принадлежности;
* **14** обращений направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **15** обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* **134** обращения имеют статус «не поддержано».

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

***Таблица***

|  |  |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | 2116 |
| Вопросы административного характера | 1203 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1164 |
| Вопросы правового характера | 25 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 1 |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 1 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 7 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 5 |
| Интернет и информационные технологии | 139 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 105 |
| 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) | 20 |
| Требования о разблокировке сайтов | 6 |
| Персональные данные | 464 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 13 |
| Досыл документов по запросу | 31 |
| Вопросы защиты персональных данных | 394 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 2 |
| Жалобы по делам об АП | 1 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 17 |
| Связь | 287 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 46 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 36 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 5 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 116 |
| Вопросы предоставления услуг связи | 66 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 50 |
| *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)* | 23 |
| *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.)* | 5 |
| *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)* | 1 |
| *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.)* | 9 |
| 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 | 6 |
| Досыл документов по запросу | 10 |
| Другие вопросы в сфере связи | 55 |
| СМИ | 23 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 16 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 5 |