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 **728** (с учетом дубликатов – 741) обращений.

Из них:

* **543** обращения получено непосредственно от граждан;
* **185** обращений перенаправлено:
	+ **60** из органов Прокуратуры;
	+ **35** из управлений Роспотребнадзора;
	+ **32** из центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ **3** из ТО Роскомнадзора;
	+ **55** из других организаций.

За период с 01.10.2020 по 31.12.2020:

* **421** обращение получено с сайта службы;
* **198** обращений получено почтовой связью;
* **68** обращений получено по электронной почте;
* **35** обращения получено по СЭД;
* **6** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов.

За отчетный период рассмотрено **724** обращения граждан (в том числе 109 обращений, поступивших в 3 квартале 2020 года).

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

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **4** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **595** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **41** обращению меры приняты;
* **54** обращения было переадресовано по принадлежности;
* **18** обращений направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **8** обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* по **3** обращениям информация принята к сведению;
* по **1** обращению 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** | **4 квартал** **2020 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **728** |
| **Вопросы административного характера** | **69** |
| Благодарности | 2 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 47 |
| Вопросы правового характера | 6 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 4 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 1 |
| Обращение, не содержит сути | 2 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 7 |
| **Интернет и информационные технологии** | **196** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 187 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 4 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 4 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| **Персональные данные** | **267** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Досыл документов по запросу | 22 |
| Вопросы защиты персональных данных | 224 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 20 |
| **Связь** | **190** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 55 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 27 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 47 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *25* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *22* |
| *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)* | *8* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *3* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *6* |
| *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* |
| *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.)* | *2* |
| 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 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Досыл документов по запросу | 20 |
| Другие вопросы в сфере связи | 30 |
| **СМИ** | **6** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 2 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |