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 31.12.2021 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **2275** обращений.

Из них:

* **1922** обращения получено непосредственно от граждан;
* **342** обращения перенаправлено в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу.

За период с 01.10.2021 по 31.12.2021:

* **1744** обращения получено с сайта службы;
* **328** обращений получено почтовой связью;
* **108** обращений получено по электронной почте;
* **70** обращений получено по СЭД;
* **25** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов.

За отчетный период рассмотрено **2359** обращений граждан.

По состоянию на 31.12.2021 **171** обращение находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **8** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **832** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **44** обращениям меры приняты;
* **1266** обращений было переадресовано по принадлежности;
* **22** обращения направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **14** обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* **173** обращения имеют статус «не поддержано».

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

***Таблица***

|  |  |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **2275** |
| Вопросы административного характера | **1265** |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1226 |
| Вопросы правового характера | 23 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 1 |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 1 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 8 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 5 |
| Интернет и информационные технологии | **150** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 128 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 18 |
| Требования о разблокировке сайтов | 4 |
| Персональные данные | **592** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 16 |
| Досыл документов по запросу | 59 |
| Вопросы защиты персональных данных | 490 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 2 |
| Жалобы по делам об АП | 2 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 23 |
| Связь | **246** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 52 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 33 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 4 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 81 |
| Вопросы предоставления услуг связи | 46 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 35 |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | 1 |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 14 |
| *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.)* | 2 |
| *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) | 15 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 5 |
| Досыл документов по запросу | 21 |
| Другие вопросы в сфере связи | 35 |
| СМИ | **23** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 5 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 16 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |