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 31.12.2023 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **1768** обращений.

Из них:

* **1271** обращение получено непосредственно от граждан;
* **497** обращений перенаправлено в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу.

За период с 01.10.2023 по 31.12.2023:

* **1037** обращений получено с сайта службы;
* **317** обращений получено почтовой связью;
* **188** обращений получено по электронной почте;
* **174** обращения получено по СЭД;
* **33** обращения было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **12** обращений по МЭДО;
* **7** обращений получено с Платформы обратной связи

За отчетный период рассмотрено **1719** обращений граждан.

По состоянию на 31.12.2023 **303** обращения находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **8** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **691** обращению заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **128** обращениям меры приняты;
* **461** обращение было переадресовано по принадлежности;
* **100** обращений направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **30** обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* **301** обращение имеет статус «не поддержано».

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

***Таблица***

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематика поступивших обращений** | **4 квартал 2023 год** |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **1768** |
| **Вопросы административного характера** | **480** |
| Благодарности | 2 |
| Вопросы правового характера | 9 |
| Обращение, не содержащее сути | 3 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 8 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 4 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 2 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 452 |
| **Интернет и информационные технологии** | **167** |
| Учёт рекламы в сети Интернет | 13 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 119 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 4 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 27 |
| Требования о разблокировке сайтов | 4 |
| **Персональные данные** | **609** |
| Досыл документов по запросу | 63 |
| Вопросы защиты персональных данных | 520 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 10 |
| Жалобы по делам об АП | 4 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 10 |
| **Связь** | **488** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 81 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 56 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 114 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 78 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 36 |
| *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)* | 9 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 14 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 7 |
| *Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за не предоставление 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.)* | 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) | 57 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Досыл документов по запросу | 22 |
| Другие вопросы в сфере связи | 108 |
| Жалобы по делам об АП | 42 |
| **СМИ** | **24** |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 21 |