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 **8495** обращений.

Из них:

* **7069** обращений получено непосредственно от граждан;
* **1426** обращений перенаправлено в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу.

За период с 01.01.2021 по 31.12.2021:

* **6394** обращения получено с сайта службы;
* **1329** обращений получено почтовой связью;
* **406** обращений получено по электронной почте;
* **281** обращение получено по СЭД;
* **2** обращения получено по МЭДО;
* **80** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **1** обращение поступило устно;
* **2** обращения поступило по факсу.

За отчетный период рассмотрено **8519** обращений граждан.

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

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **25** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **3472** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **225** обращениям меры приняты;
* **4040** обращений было переадресовано по принадлежности;
* **82** обращения направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора;
* **59** обращений направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора;
* **1** обращение(благодарность) принято к сведению;
* **615** обращений имеют статус «не поддержано».

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **2021 год** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **8495** |
| **Вопросы административного характера** | **4161** |
| Благодарности | 1 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 4007 |
| Вопросы организации работы справочных телефонов Роскомнадзора | 1 |
| Вопросы правового характера | 88 |
| Обращение не содержит сути | 1 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 3 |
| Обращения сотрудников Роскомнадзора | 2 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 28 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 29 |
| **Интернет и информационные технологии** | **1120** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 3 |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 998 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 2 |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 1 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 12 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 84 |
| Требования о разблокировке сайтов | 19 |
| **Персональные данные** | **2062** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 42 |
| Досыл документов по запросу | 183 |
| Вопросы защиты персональных данных | 1731 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 13 |
| Жалобы по делам об АП | 3 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 90 |
| **Связь** | **1050** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 229 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 127 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 22 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 360 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *187* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *173* |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | *8* |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | *71* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *40* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *9* |
| *Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за не предоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)* | *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.)* | *39* |
| 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) | 49 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 18 |
| Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 1 |
| Досыл документов по запросу | 58 |
| Другие вопросы в сфере связи | 184 |
| **СМИ** | **103** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 13 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 75 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 1 |
| Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов | 1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 13 |