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» и Приказом Роскомнадзора от 10 февраля 2015 г. N 13 "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органах"

Регистрация обращений в Управлении ведется в системе электронного документооборота единой информационной системы. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

По состоянию на 30.09.2018 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **724** обращения (716 первичных, 8 повторных), из них:

* **558** обращений получено непосредственно от граждан;
* **166** обращений перенаправлено:
	+ **20** из центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ **2** из территориальных Управлений Роскомнадзора;
	+ **58** из органов Прокуратуры;
	+ **34** из управлений Роспотребнадзора;
	+ **52** из других организаций.

За период с 01.07.2018 по 30.09.2018:

* **17** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **1** устноеобращение;
* **300** обращений получено почтовой связью;
* **27** обращений получено по электронной почте;
* **357** обращений получено с сайта службы;
* **22** обращения получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **622** обращения граждан.

По состоянию на 30.09.2018 **102** обращения находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **4** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **510** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **24** обращениям меры приняты;
* по **23** обращениям информация принята к сведению;
* **61**обращение было переадресовано по принадлежности, из них:
	+ **2** обращения направлено в Роскомнадзор;
	+ **3** - в территориальные Управления Роскомнадзора;
	+ **56** - в другие организации.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

 ***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений:** | **Количество** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **724** |
| **Вопросы административного характера** | **71** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 58 |
| Вопросы правового характера | 1 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 5 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 7 |
| **Интернет и информационные технологии** | **155** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 136 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 4 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 14 |
| **Персональные данные** | **310** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Досыл документов по запросу | 20 |
| Вопросы защиты персональных данных | 279 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 10 |
| **Связь** | **170** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 46 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 4 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 73 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 42 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 31 |
| *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.)* | 13 |
| *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)* | 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) | 4 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 5 |
| Досыл документов по запросу | 5 |
| Другие вопросы в сфере связи | 28 |
| **СМИ** | **18** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 12 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |