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.

В 4 квартале 2017 года по состоянию на 30.12.2017 в Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу поступило **819** обращений (800 первичных, 19 повторных), из них:

* **636** обращений получено непосредственно от граждан;
* **183** обращения перенаправлено:
	+ **35** из центрального аппарата Роскомнадзора;
	+ **8** из территориальных Управлений Роскомнадзора;
	+ **74** из органов Прокуратуры;
	+ **51** из управлений Роспотребнадзора;
	+ **15** из других организаций.

За период с 01.10.2017 по 30.12.2017:

* **18** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;
* **234** обращения получено почтовой связью;
* **62** обращения получено по электронной почте;
* **460** обращений получено с сайта службы;
* **1** обращение получено фельдсвязью;
* **1** обращение получено по факсу;
* **43** обращений получено по СЭД.

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

По состоянию на 30.12.2017 **197** обращений находится на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

* по **1** обращению поступило заявления о прекращении рассмотрения обращений;
* по **511** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;
* по **25** обращениям меры приняты;
* по **30** обращениям информация принята к сведению.
* **55** обращений было переадресовано по принадлежности, из них:
	+ **8** - в территориальные Управления Роскомнадзора;
	+ **3** обращение направлено в Роскомнадзор;
	+ **44** - в другие организации.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

 ***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **4 квартал 2017 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **819** |
| **Вопросы административного характера** | **47** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 41 |
| Вопросы правового характера | 2 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 2 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 |
| **Интернет и информационные технологии** | **158** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 138 |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 1 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 3 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 11 |
| Требования о разблокировке сайтов | 5 |
| **Персональные данные** | **317** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Досыл документов по запросу | 23 |
| Вопросы защиты персональных данных | 278 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 5 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 10 |
| **Связь** | **281** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 134 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 16 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 69 |
| Вопросы предоставления услуг связи | 24 |
| Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 45 |
| 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) | 21 |
| Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 4 |
| Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 7 |
| 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) | 9 |
| 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) | 4 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 3 |
| Досыл документов по запросу | 14 |
| Другие вопросы в сфере связи | 39 |
| **СМИ** | **16** |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 16 |