**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу в 2016 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **989** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 989 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 28 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 262 |
| 2.3 | Нарочным | 104 |
| 2.4 | Официальный сайт | 426 |
| 2.5 | Простое письмо | 23 |
| 2.6 | СЭД | 61 |
| 2.7 | Устное обращение | 1 |
| 2.8 | Факс | 10 |
| 2.9 | Фельдсвязь | 3 |
| 2.10 | Электронная почта | 71 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 989 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 70 |
| 3.3 | Благодарности | 1 |
| 3.4 | Возврат государственной пошлины | 2 |
| 3.5 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 27 |
| 3.6 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 33 |
| 3.7 | Интернет и информационные технологии | 139 |
| 3.8 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 123 |
| 3.9 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 6 |
| 3.10 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 8 |
| 3.11 | Персональные данные | 352 |
| 3.12 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.13 | Досыл документов по запросу | 5 |
| 3.14 | Вопросы защиты персональных данных | 323 |
| 3.15 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 6 |
| 3.16 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 16 |
| 3.17 | Связь | 465 |
| 3.18 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 58 |
| 3.19 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 38 |
| 3.20 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 19 |
| 3.21 | Вопросы качества оказания услуг связи | 88 |
| 3.22 | Вопросы предоставления услуг связи | 58 |
| 3.23 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 30 |
| 3.24 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 9 |
| 3.25 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 3 |
| 3.26 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 7 |
| 3.27 | 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) | 4 |
| 3.28 | 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.) | 12 |
| 3.29 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 22 |
| 3.30 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.31 | Другие вопросы в сфере связи | 166 |
| 3.32 | СМИ | 172 |
| 3.33 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 4 |
| 3.34 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 16 |
| 3.35 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 1 |
| 3.36 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 12 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **326** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **927** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 49 |
| 5.2 | Не поддержан | 51 |
| 5.3 | Разъяснено | 579 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 102 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 20 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 14 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 58 |
| 5.8 | Принято к сведению | 20 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **62** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **0** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |