|  |
| --- |
| **Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу**  **в 2019 году** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **2020** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 2020 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 248 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 45 |
| 2.3 | Курьер | 1 |
| 2.4 | Личный прием | 1 |
| 2.5 | Нарочным | 80 |
| 2.6 | Официальный сайт | 1395 |
| 2.7 | Простое письмо | 116 |
| 2.8 | СЭД | 59 |
| 2.9 | Спецсвязь | 2 |
| 2.10 | Телефонограмма | 1 |
| 2.11 | Устное обращение | 1 |
| 2.12 | Фельдсвязь | 5 |
| 2.13 | Электронная почта | 66 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 2020 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 741 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 685 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 5 |
| 3.5 | Обращение, не содержащее сути | 4 |
| 3.6 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 42 |
| 3.7 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 5 |
| 3.8 | Интернет и информационные технологии | 278 |
| 3.9 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 258 |
| 3.10 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 2 |
| 3.11 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 16 |
| 3.12 | Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 1 |
| 3.13 | Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| 3.14 | Персональные данные | 481 |
| 3.15 | Досыл документов по запросу | 5 |
| 3.16 | Вопросы защиты персональных данных | 452 |
| 3.17 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 8 |
| 3.18 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 16 |
| 3.19 | Связь | 474 |
| 3.20 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 91 |
| 3.21 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 33 |
| 3.21 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 5 |
| 3.22 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 23 |
| 3.23 | Вопросы качества оказания услуг связи | 100 |
| 3.24 | Вопросы предоставления услуг связи | 67 |
| 3.25 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 33 |
| 3.26 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 3 |
| 3.27 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 8 |
| 3.28 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 12 |
| 3.29 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 6 |
| 3.30 | 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.) | 4 |
| 3.31 | 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) | 3 |
| 3.32 | Обжалование в ТО раннее данных ответов | 2 |
| 3.33 | Досыл документов по запросу | 5 |
| 3.34 | Другие вопросы в сфере связи | 212 |
| 3.35 | СМИ | **46** |
| 3.36 | Досыл документов по запросу | **1** |
| 3.37 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 9 |
| 3.38 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 29 |
| 3.39 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 2 |
| 3.40 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 5 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **446** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1973** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 51 |
| 5.2 | Не поддержан | 56 |
| 5.3 | Разъяснено | 1016 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 761 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 10 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 24 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 46 |
| 5.8 | Принято к сведению | 6 |
| 5.9 | Переписка прекращена | 3 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **47** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |