|  |
| --- |
| **Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу в 2017 году** |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **1441** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 1441 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 76 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 289 |
| 2.3 | Личный прием | 2 |
| 2.4 | Нарочным | 122 |
| 2.5 | Официальный сайт | 750 |
| 2.6 | Простое письмо | 13 |
| 2.7 | СЭД | 89 |
| 2.8 | Телефонограмма | 3 |
| 2.9 | Факс | 2 |
| 2.10 | Фельдсвязь | 6 |
| 2.11 | Электронная почта | 89 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 1441 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 292 |
| 3.3 | Благодарности | 2 |
| 3.4 | Возврат государственной пошлины | 1 |
| 3.5 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 247 |
| 3.6 | Вопросы правового характера | 3 |
| 3.7 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 36 |
| 3.8 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 3 |
| 3.9 | Интернет и информационные технологии | 155 |
| 3.10 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 143 |
| 3.11 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 3 |
| 3.12 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| 3.13 | Требования о разблокировке сайтов | 7 |
| 3.14 | Персональные данные | 428 |
| 3.15 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.16 | Досыл документов по запросу | 2 |
| 3.17 | Вопросы защиты персональных данных | 406 |
| 3.18 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 3 |
| 3.19 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 16 |
| 3.20 | Связь | 530 |
| 3.21 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 121 |
| 3.22 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 83 |
| 3.23 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 |
| 3.24 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 14 |
| 3.25 | Вопросы качества оказания услуг связи | 113 |
| 3.26 | Вопросы предоставления услуг связи | 80 |
| 3.27 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 33 |
| 3.28 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
| 3.29 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 13 |
| 3.30 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 6 |
| 3.31 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 6 |
| 3.32 | Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 1 |
| 3.33 | 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 |
| 3.34 | 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 |
| 3.35 | 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) | 5 |
| 3.36 | Обращения операторов связи по вопросам присоединения сетей | 1 |
| 3.37 | Досыл документов по запросу | 2 |
| 3.38 | Другие вопросы в сфере связи | 189 |
| 3.39 | СМИ | 36 |
| 3.40 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 5 |
| 3.41 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 24 |
| 3.42 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 2 |
| 3.43 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 5 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **386** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1387** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 58 |
| 5.2 | Не поддержан | 16 |
| 5.3 | Разъяснено | 856 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 350 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 20 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 8 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 47 |
| 5.8 | Принято к сведению | 26 |
| 5.9 | Переписка прекращена | 6 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **54** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **1** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |