|  |
| --- |
| **Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу**  **в 2018 году** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **2481** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 2481 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 136 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 120 |
| 2.3 | Контрагенты электронная почта | 1 |
| 2.4 | Личный прием | 2 |
| 2.5 | Нарочным | 76 |
| 2.6 | Официальный сайт | 1941 |
| 2.7 | Простое письмо | 33 |
| 2.8 | СЭД | 81 |
| 2.9 | Телефонограмма | 3 |
| 2.10 | Фельдсвязь | 5 |
| 2.11 | Электронная почта | 83 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 2481 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 1292 |
| 3.3 | Благодарности | 1 |
| 3.4 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1265 |
| 3.5 | Вопросы правового характера | 3 |
| 3.6 | Обращение, не содержащее сути | 2 |
| 3.7 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 18 |
| 3.8 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 3 |
| 3.9 | Интернет и информационные технологии | 203 |
| 3.10 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 180 |
| 3.11 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 3 |
| 3.12 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 5 |
| 3.13 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 8 |
| 3.14 | Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 1 |
| 3.15 | Требования о разблокировке сайтов | 6 |
| 3.16 | Персональные данные | 374 |
| 3.17 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 3 |
| 3.18 | Досыл документов по запросу | 8 |
| 3.19 | Вопросы защиты персональных данных | 341 |
| 3.20 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 8 |
| 3.21 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 14 |
| 3.22 | Связь | 563 |
| 3.23 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 122 |
| 3.24 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 48 |
| 3.25 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 11 |
| 3.26 | Вопросы качества оказания услуг связи | 104 |
| 3.27 | Вопросы предоставления услуг связи | 78 |
| 3.28 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 26 |
| 3.29 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
| 3.30 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 6 |
| 3.31 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 13 |
| 3.32 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 2 |
| 3.33 | 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 |
| 3.34 | 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 |
| 3.35 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.36 | Досыл документов по запросу | 3 |
| 3.37 | Другие вопросы в сфере связи | 270 |
| 3.38 | СМИ | 49 |
| 3.39 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 7 |
| 3.40 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 33 |
| 3.41 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 9 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **306** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **2434** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 52 |
| 5.2 | Не поддержан | 55 |
| 5.3 | Разъяснено | 830 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 1409 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 30 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 15 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 27 |
| 5.8 | Принято к сведению | 15 |
| 5.9 | Переписка прекращена | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **47** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |