**Управление Роскомнадзора по Приморскому краю**

**Отчет по обращениям граждан (за период с 01.01.2019 по 31.12.2019)**

| **№ п/п** | **Поступило обращений, всего** | **Кол-во** |
| --- | --- | --- |
|  | **Поступило обращений, всего:** | **1339** |
|  | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| **1** | **Вопросы административного характера, в том числе:** | **478** |
| 1.1 | Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 454 |
| 1.2 | Вопросы правового характера | 3 |
| 1.3 | Обращение, не содержащее сути | 9 |
| 1.4 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 4 |
| 1.5 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 8 |
| **2** | **Интернет и информационные технологии, в том числе:** | **169** |
| 2.1 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 135 |
| 2.2 | Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 2 |
| 2.3 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 5 |
| 2.4 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 22 |
| 2.5 | Требования о разблокировке сайтов | 5 |
| **3** | **Защита прав субъектов персональных данных, в том числе:** | **395** |
| 3.1 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 5 |
| 3.2 | Досыл документов по запросу | 2 |
| 3.3 | Вопросы защиты персональных данных | 358 |
| 3.4 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 7 |
| 3.5 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 23 |
| **4** | **Связь, в том числе:** | **232** |
| 4.1 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 77 |
| 4.2 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 17 |
| 4.3 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 17 |
| 4.4 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| 4.5 | Вопросы качества оказания услуг связи, в том числе: | 63 |
| 4.5.1 | Вопросы предоставления услуг связи | 35 |
| 4.5.2 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 28 |
| 4.5.2.1 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
| 4.5.2.2 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 7 |
| 4.5.2.3 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 10 |
| 4.5.2.4 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 5 |
| 4.5.2.5 | Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 1 |
| 4.5.2.6 | 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 |
| 4.6 | 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 |
| 4.7 | Досыл документов по запросу | 4 |
| 4.8 | Другие вопросы в сфере связи | 48 |
| **5** | **СМИ, в том числе:** | **65** |
| 5.1 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 5.2 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 9 |
| 5.3 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 49 |
| 5.4 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 6 |
| **6** | **Количество исполненных обращений, из них:** | **1299** |
| 6.1 | Поддержан | 53 |
| 6.2 | Не поддержан | 524 |
| 6.3 | Разъяснено | 128 |
| 6.4 | Переслано по принадлежности | 546 |
| 6.5 | Направлено в ТО | 32 |
| 6.6 | Направлено в ЦА | 10 |
| 6.7 | Обращение отозвано гражданином | 2 |
| 6.8 | Переписка прекращена | 4 |
| **7** | **Количество обращений на рассмотрении** | **40** |
| **8** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **9** | **Повторно** | **4** |
| **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |