|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отчет по обращениям граждан поступивших в Управление Роскомнадзора по Приморскому краю в период с 01.01.2018 по 31.12.2018 | | |
| **№№** | **Поступило обращений** | **Количество** |
| **1** | **Поступило обращений** | **1471** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 1471 |
| **2** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 2.1 | **Обращения граждан по основной деятельности** | **1471** |
| 2.2 | Вопросы административного характера | 617 |
| 2.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 596 |
| 2.4 | Вопросы правового характера | 11 |
| 2.5 | Обращение, не содержащее сути | 2 |
| 2.6 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 5 |
| 2.7 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 3 |
| 2.8 | **Интернет и информационные технологии** | **174** |
| 2.9 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 109 |
| 2.10 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 4 |
| 2.11 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 17 |
| 2.12 | Требования о разблокировке сайтов | 44 |
| 2.13 | **Персональные данные** | **365** |
| 2.14 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 5 |
| 2.15 | Досыл документов по запросу | 8 |
| 2.16 | Вопросы защиты персональных данных | 329 |
| 2.17 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 4 |
| 2.18 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 19 |
| 2.19 | **Связь** | **274** |
| 2.20 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 77 |
| 2.21 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 41 |
| 2.22 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 11 |
| 2.23 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| 2.24 | Вопросы качества оказания услуг связи | 87 |
| 2.25 | Вопросы предоставления услуг связи | 49 |
| 2.26 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 38 |
| 2.27 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
| 2.28 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 15 |
| 2.29 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 9 |
| 2.30 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 5 |
| 2.31 | Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 1 |
| 2.32 | 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 |
| 2.33 | 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.) | 5 |
| 2.34 | 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) | 2 |
| 2.35 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| 2.36 | Другие вопросы в сфере связи | 52 |
| 2.37 | **СМИ** | 41 |
| 2.38 | Досыл документов по запросу | 2 |
| 2.39 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 9 |
| 2.40 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 20 |
| 2.41 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 5 |
| 2.42 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 5 |
| **3** | **Переслано, всего** | 372 |
| **4** | **Количество исполненных обращений** | 1416 |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Поддержан | 62 |
| 4.2 | Не поддержан | 388 |
| 4.3 | Разъяснено | 163 |
| 4.4 | Переслано по принадлежности | 751 |
| 4.5 | Направлено в ТО | 25 |
| 4.6 | Направлено в ЦА | 6 |
| 4.7 | Обращение отозвано гражданином | 13 |
| 4.8 | Принято к сведению | 5 |
| 4.9 | Переписка прекращена | 3 |
| **5** | Количество обращений на рассмотрении | 55 |
| **6** | Повторно | 7 |
| **7** | Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока | 0 |