Отчет по обращениям, поступившим в Управление Роскомнадзора по Ростовской области

(за период с 01.07.2016 по 30.09.2016)

| **№ п/п** | **Наименование показателя** | **Количество** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **489** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 489 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказная бандероль | 0 |
| 2.2 | Заказное письмо | 64 |
| 2.3 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 14 |
| 2.4 | Нарочным | 6 |
| 2.5 | Официальный сайт | 217 |
| 2.6 | Прием | 5 |
| 2.7 | Простое письмо | 93 |
| 2.8 | СЭД | 36 |
| 2.9 | Устное обращение | 0 |
| 2.10 | Факс | 3 |
| 2.11 | Электронная почта | **50** |
| 2.12 |  Фельдсвязь | 1 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 489 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 35 |
| 3.3 | Благодарности | 3 |
| 3.4 | Возврат государственной пошлины | 1 |
| 3.5 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 28 |
| 3.6 | Вопросы правового характера | 2 |
| 3.7 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.8 | Интернет и информационные технологии | 34 |
| 3.9 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.10 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 29 |
| 3.11 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| 3.12 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| 3.13 | Требования о разблокировке сайтов | 2 |
| 3.14 | Персональные данные | 211 |
| 3.15 | Досыл документов по запросу | 2 |
| 3.16 | Вопросы защиты персональных данных | 194 |
| 3.17 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 2 |
| 3.18 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 13 |
| 3.19 | Связь | 199 |
| 3.20 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 53 |
| 3.21 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 12 |
| 3.22 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| 3.23 | Вопросы качества оказания услуг связи | 55 |
| 3.24 | Вопросы предоставления услуг связи | 50 |
| 3.25 | Жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон | 5 |
| 3.26 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
| 3.27 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.28 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 2 |
| 3.29 | 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.) | 1 |
| 3.30 | 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) | 1 |
| 3.31 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.32 | Другие вопросы в сфере связи | 75 |
| 3.33 | СМИ | 10 |
| 3.34 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 4 |
| 3.35 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 4 |
| 3.36 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 1 |
| 3.37 | Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов | 1 |
| **4** | **Переслано, всего** | **191** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Банк России Южное главное управление отделение по РО | 2 |
| 4.2 | ГУ МВД России Отдел полиции № 3 г. Ростов-на-Дону | 1 |
| 4.3 | МРУ Росалкогольрегулирования по ЮФО | 1 |
| 4.4 | Мининформсвязь Ростовской области | 2 |
| 4.5 | Правительство Ростовской области | 1 |
| 4.6 | Прокуратура по РО | 37 |
| 4.7 | Прокуратура Аксайского района Ростовской области | 2 |
| 4.8 | Прокуратура Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону | 1 |
| 4.9 | Прокуратура Железнодорожного района г. Ростов-на-Дону | 3 |
| 4.10 | Прокуратура Железнодорожного района г.Ростова-на-Дону | 5 |
| 4.11 | Прокуратура Зерноградского района Ростовской области | 1 |
| 4.12 | Прокуратура Кировского района г. Ростова-на-Дону | 1 |
| 4.13 | Прокуратура Кировского района г. Ростова-на-Дону | 1 |
| 4.14 | Прокуратура Облиевского района РО | 1 |
| 4.15 | Прокуратура Октябрьского района г. Ростова-на-Дону | 1 |
| 4.16 | Прокуратура Октябрьского района г. Ростова - на -Дону | 5 |
| 4.17 | Прокуратура Первомайского района г. Ростова-на-Дону | 1 |
| 4.18 | Прокуратура Ростовской области | 33 |
| 4.19 | Прокуратура Ростовской области | 13 |
| 4.20 | Прокуратура Семикаракорского района | 1 |
| 4.21 | Прокуратура Советского района Ростов | 2 |
| 4.22 | Прокуратура Советского района г. Ростова-на-Дону | 4 |
| 4.23 | Прокуратура Советского района г. Ростова-на-Дону | 2 |
| 4.24 | Прокуратура г. К-Шахтинского | 1 |
| 4.25 | Прокуратура г. Гуково | 1 |
| 4.26 | Роструд Государственная инспекция труда в РО | 1 |
| 4.27 | Северо-Кавказское Управление Ростехнадзора | 1 |
| 4.28 | УФАС по Ростовской области | 1 |
| 4.29 | УФСБ России по Ростовской области | 1 |
| 4.30 | Управление Роспотребнадзора по РО | 2 |
| 4.31 | Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу | 1 |
| 4.32 | Управление Роскомнадзора по Самарской области  | 1 |
| 4.33 | Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу | 1 |
| 4.34 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 4 |
| 4.35 | Управление Роскомнадзора по Южному федеральному округу | 3 |
| 4.36 | Управление Роспотребнадзора по РО | 1 |
| 4.37 | Управление Роспотребнадзора по РО | 1 |
| 4.38 | Управление Роспотребнадзора по Ростовской области | 1 |
| 4.39 | Управление Роспотребнадзора по Ростовской области | 1 |
| 4.40 | Управление Службы по защите прав потребителей финансовых услуг и мониторинга акционеров в ЮФО | 1 |
| 4.41 | Управления Роспотребнадзора по РО | 18 |
| 4.42 | ФКУ ИК-14 ГУФСИН России по Ростовской области | 2 |
| 4.43 | Центр Банк России Южное главное управление Отделение по Ростовской области | 1 |
| 4.44 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 26 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **422** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 21 |
| 5.2 | Не поддержан | 154 |
| 5.3 | Разъяснено | 183 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 21 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 16 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 16 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 10 |
| 5.8 | Принято к сведению | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **67** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **2** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |

Сравнительные данные по количеству рассмотренных обращений приведены на диаграмме:

Основные причины обращений граждан:

- недостаточные знания гражданами действующего законодательства в области связи;

- некомпетентность представителей операторов, взаимодействующих с пользователями услуг связи, по разъяснению их прав и обязанностей в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.

- нарушение операторами связи требований нормативных правовых актов в области связи и условий договоров.

Для решения проблем, порождающих обращения граждан, проводится разъяснительная работа как в письменных ответах на обращения, так и при непосредственном разбирательстве по существу запросов на местах при проведении внеплановых мероприятий по контролю в отношении операторов почтовой связи, к которым предъявляются претензии заявителями.

Все поступившие обращения были рассмотрены в установленные законодательством Российской Федерации сроки. Заявителям своевременно были направлены ответы на обращения.