|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отчет по обращениям за период с 01.01.2017 по 31.12.2017 | | |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **643** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 643 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 5 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 140 |
| 2.3 | Личный прием | 7 |
| 2.4 | Нарочным | 23 |
| 2.5 | Официальный сайт | 390 |
| 2.6 | Прием | 2 |
| 2.7 | СЭД | 41 |
| 2.8 | Устное обращение | 7 |
| 2.9 | Факс | 1 |
| 2.10 | Фельдсвязь | 3 |
| 2.11 | Электронная почта | 24 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 643 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 24 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 22 |
| 3.4 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 2 |
| 3.5 | Интернет и информационные технологии | 159 |
| 3.6 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 133 |
| 3.7 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| 3.8 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 |
| 3.9 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 19 |
| 3.10 | Требования о разблокировке сайтов | 5 |
| 3.11 | Персональные данные | 178 |
| 3.12 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.13 | Досыл документов по запросу | 8 |
| 3.14 | Вопросы защиты персональных данных | 152 |
| 3.15 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 5 |
| 3.16 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 12 |
| 3.17 | Связь | 251 |
| 3.18 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 65 |
| 3.19 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 39 |
| 3.20 | Вопросы качества оказания услуг связи | 67 |
| 3.21 | Вопросы предоставления услуг связи | 7 |
| 3.22 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 60 |
| 3.23 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 2 |
| 3.24 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 19 |
| 3.25 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 11 |
| 3.26 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 8 |
| 3.27 | Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 2 |
| 3.28 | 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) | 6 |
| 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.) | 12 |
| 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) | 6 |
| 3.31 | Другие вопросы в сфере связи | 74 |
| 3.32 | СМИ | 31 |
| 3.33 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| 3.34 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 27 |
| 3.35 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |
| **4** | **Переслано, всего** | **171** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Депутат Тульской Областной Думы 6-го созыва Иванцов Михаил Евгеньевич | 1 |
| 4.2 | МОМВД "Ефремовский" | 4 |
| 4.3 | Министерство по информатизации, связи и вопросам открытого управления Тульской области | 1 |
| 4.4 | Правительство Тульской области | 1 |
| 4.5 | Правительство Тульской области | 1 |
| 4.6 | Прокуратура Привокзального района г.Тулы | 1 |
| 4.7 | Прокуратура Тульской области | 65 |
| 4.8 | Прокуратура Центрального района г.Тулы | 1 |
| 4.9 | Прокуратура г.Новомосковска Тульской области | 2 |
| 4.10 | Прокуратура г.Тулы | 1 |
| 4.11 | Прокуратура города Тулы | 1 |
| 4.12 | ТО Управления Роспотребнадзора Тульской области в Щекинском, Плавском и Т-Огаревском районах | 1 |
| 4.13 | ТО Управления Роспотребнадзора по Тульской области в Новомосковском райлоне, г.Донском, Кимовском и Узловском районах | 9 |
| 4.14 | УМВД России по Тульской области | 1 |
| 4.15 | УФСБ по Тульской области | 5 |
| 4.16 | Узловская межрайонная прокуратура | 1 |
| 4.17 | Управление Роскомнадзора по Белгородской области | 1 |
| 4.18 | Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу | 1 |
| 4.19 | Управление Роскомнадзора по Республике Коми | 1 |
| 4.20 | Управление Роскомнадзора по Сибирскому федеральному округу | 1 |
| 4.21 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 9 |
| 4.22 | Управление Роспотребнадзора по Тульской области | 31 |
| 4.23 | Управление ФСБ России по Тульской области | 1 |
| 4.24 | Управление Федеральной Антимонопольной службы по Тульской области | 1 |
| 4.25 | Управление по административно-техническому надзору администрации города Тулы | 1 |
| 4.26 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 28 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **631** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 34 |
| 5.2 | Не поддержан | 40 |
| 5.3 | Разъяснено | 401 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 147 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 1 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 4 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 2 |
| 5.8 | Переписка прекращена | 2 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **12** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **14** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |