|  |
| --- |
| **Обзор рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в Управление Роскомнадзора по Самарской области за 12 месяцев 2023 года (за период с 01.01.2023 по 31.12.2023)** |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **5025** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 5025 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 960 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 1 |
| 2.3 | Курьер | 2 |
| 2.4 | Личный прием | 5 |
| 2.5 | МЭДО | 8 |
| 2.6 | Нарочным | 19 |
| 2.7 | Официальный сайт | 3324 |
| 2.8 | Платформа обратной связи | 15 |
| 2.9 | СЭД | 277 |
| 2.10 | Устное обращение | 6 |
| 2.11 | Фельдсвязь | 4 |
| 2.12 | Электронная почта | 404 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 5025 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 108 |
| 3.3 | Благодарности | 2 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 19 |
| 3.5 | Обращение, не содержащее сути | 1 |
| 3.6 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 12 |
| 3.7 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 3 |
| 3.8 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 71 |
| 3.9 | Интернет и информационные технологии | 2301 |
| 3.10 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| 3.11 | Учёт рекламы в сети Интернет | 29 |
| 3.12 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 2163 |
| 3.13 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 6 |
| 3.14 | Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 1 |
| 3.15 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 55 |
| 3.16 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 26 |
| 3.17 | Требования о разблокировке сайтов | 19 |
| 3.18 | **Персональные данные** | 1486 |
| 3.19 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 25 |
| 3.20 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 1 |
| 3.21 | Обжалование ответов ЦА | 1 |
| 3.22 | Досыл документов по запросу | 25 |
| 3.23 | Вопросы защиты персональных данных | 1316 |
| 3.24 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 21 |
| 3.25 | Жалобы по делам об АП | 4 |
| 3.26 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 93 |
| 3.27 | **Связь** | 1061 |
| 3.28 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 232 |
| 3.29 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 87 |
| 3.30 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 |
| 3.31 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 5 |
| 3.32 | Вопросы качества оказания услуг связи | 390 |
| 3.33 | Вопросы предоставления услуг связи | 206 |
| 3.34 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 184 |
| 3.35 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 8 |
| 3.36 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 71 |
| 3.37 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 41 |
| 3.38 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 23 |
| 3.39 | Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 5 |
| 3.40 | 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) | 8 |
| 3.41 | 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.) | 28 |
| 3.42 | 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) | 34 |
| 3.43 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 8 |
| 3.44 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 2 |
| 3.45 | Досыл документов по запросу | 3 |
| 3.46 | Другие вопросы в сфере связи | 296 |
| 3.47 | Жалобы по делам об АП | 2 |
| 3.48 | **Средства массовой информации (СМИ)** | 69 |
| 3.49 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 9 |
| 3.50 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 58 |
| 3.51 | Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов | 1 |
| 3.52 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| **4** | **Переслано по принадлежности** | **1393** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **4697** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 514 |
| 5.2 | Не поддержан | 192 |
| 5.3 | Разъяснено | 3667 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 93 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 58 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 149 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 24 |