|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отчет по обращениям за 2021 год | | |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **1090** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 1090 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 81 |
| 2.2 | Курьер | 11 |
| 2.3 | Нарочным | 6 |
| 2.4 | Официальный сайт | 868 |
| 2.5 | Прием | 17 |
| 2.6 | Простое письмо | 20 |
| 2.7 | СЭД | 26 |
| 2.8 | Фельдсвязь | 1 |
| 2.9 | Электронная почта | 60 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 1090 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 20 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 11 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 5 |
| 3.5 | Обращение, не содержащее сути | 1 |
| 3.6 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.7 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 |
| 3.8 | Интернет и информационные технологии | 690 |
| 3.9 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 678 |
| 3.10 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 12 |
| 3.11 | Персональные данные | 178 |
| 3.12 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 4 |
| 3.13 | Досыл документов по запросу | 2 |
| 3.14 | Вопросы защиты персональных данных | 170 |
| 3.15 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 |
| 3.16 | Связь | 171 |
| 3.17 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 20 |
| 3.18 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 8 |
| 3.19 | Вопросы качества оказания услуг связи | 119 |
| 3.20 | Вопросы предоставления услуг связи | 92 |
| 3.21 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 27 |
| 3.22 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
| 3.23 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 4 |
| 3.24 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
| 3.25 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 13 |
| 3.26 | 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 |
| 3.27 | 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.) | 6 |
| 3.28 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.29 | Другие вопросы в сфере связи | 23 |
| 3.30 | СМИ | 31 |
| 3.31 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| 3.32 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 5 |
| 3.33 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 21 |
| 3.34 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 1 |
| 3.35 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| **4** | **Переслано, всего** | **163** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Администрация Губернатора Забайкальского края | 2 |
| 4.2 | Администрация городского поселения "Ключевское" | 1 |
| 4.3 | Банк России (МЭДО) | 7 |
| 4.4 | Борзинская межрайонная прокуратура | 1 |
| 4.5 | ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНСПЕКЦИЯ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ | 5 |
| 4.6 | Государственная инспекция труда в Забайкальском крае | 1 |
| 4.7 | Дальневосточная транспортная прокуратура Приморская транспортная прокуратура | 1 |
| 4.8 | Забайкальское Управление Ростехнадзора | 2 |
| 4.9 | Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (МЭДО) | 7 |
| 4.10 | ОМВД РФ по Читинскому району | 5 |
| 4.11 | ОМВД России по Читинскому району | 1 |
| 4.12 | ОП Черновский УМВД по г. Чита | 1 |
| 4.13 | Петровск-Забайкальская межрайонная прокуратура | 1 |
| 4.14 | Прокуратура Центрального района г. Читы | 3 |
| 4.15 | Прокуратура Читинского района г.Читы | 1 |
| 4.16 | Прокуратура Александрово-Заводского района Забайкальского края | 1 |
| 4.17 | Прокуратура Железнодорожного района г. Читы | 3 |
| 4.18 | Прокуратура Забайкальского края | 32 |
| 4.19 | Прокуратура Ингодинского района г. Читы | 4 |
| 4.20 | Прокуратура Красночикойского района Забайкальского края | 4 |
| 4.21 | Прокуратура Хилокского района Забайкальского края | 1 |
| 4.22 | Прокуратура Центрального района г. Читы | 13 |
| 4.23 | Прокуратура Читинского района | 2 |
| 4.24 | Следственное управление по Забайкальскому краю | 6 |
| 4.25 | Таганская межрайонная прокуратура Центрального Административного округа г.Москвы | 1 |
| 4.26 | УМВД России по городу Чите Отдел полиции «Северный» | 1 |
| 4.27 | УФССП России по Забайкальскому краю | 1 |
| 4.28 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 5 |
| 4.29 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (МЭДО) | 1 |
| 4.30 | Управление Роскомнадзора по Архангельской области и Ненецкому автономному округу | 1 |
| 4.31 | Управление Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу | 1 |
| 4.32 | Управление Роскомнадзора по Забайкальскому краю | 2 |
| 4.33 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.34 | Управление Роспотребнадзора по Забайкальскому краю | 38 |
| 4.35 | Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе | 1 |
| 4.36 | Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе | 2 |
| 4.37 | Управление по работе с обращениями граждан и документационного обеспечения Губернатора Забайкальского края | 2 |
| 4.38 | Федеральная служба судебных приставов (ФССП России) (МЭДО) | 1 |
| 4.39 | ЦБ РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе | 1 |
| 4.40 | ЦБРФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе | 2 |
| 4.41 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 23 |
| 4.42 | Центральный банк Российской Федерации | 1 |
| 4.43 | Центральный банк Российской Федерации (Банк России) Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе | 2 |
| 4.44 | Шилкинская межрайонная прокуратура | 3 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1069** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 54 |
| 5.2 | Не поддержан | 61 |
| 5.3 | Разъяснено | 305 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 634 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 3 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 7 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 4 |
| 5.8 | Переписка прекращена | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **21** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
|  | из них: |  |
| 7.1 | исполненные | 0 |
| 7.2 | не исполненные | 0 |
| **8** | **Повторно** | **0** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |