

Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Липецкой области (за период с 01.01.2017 по 31.12.2017)

| из них:  | Поступило обращений, всего   | Тип доставки: |
|----------|--|---------------|
| <b>1</b> | <b>Поступило обращений, всего</b>  | <b>587</b>    |
|          | из них:  |               |
| 1.1      | обращения по основной деятельности   | 587           |
| <b>2</b> | <b>Тип доставки:</b>   |               |
| 2.1      | Заказное письмо  | 18            |
| 2.2      | Заказное письмо с уведомлением о вручении  | 5             |
| 2.3      | Курьер   | 1             |
| 2.4      | Нарочным   | 91            |
| 2.5      | Официальный сайт   | 359           |
| 2.6      | Простое письмо   | 65            |
| 2.7      | СЭД  | 22            |
| 2.8      | Электронная почта  | 26            |
| <b>3</b> | <b>Тематика поступивших обращений:</b>   |               |
| 3.1      | Обращения граждан по основной деятельности   | 587           |
| 3.2      | Вопросы административного характера  | 39            |
| 3.3      | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора  | 28            |
| 3.4      | Вопросы правового характера  | 4             |
| 3.5      | Отзыв обращения, заявления, жалобы   | 5             |
| 3.6      | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам   | 2             |
| 3.7      | Интернет и информационные технологии   | 157           |
| 3.8      | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)           | 127           |
| 3.9      | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 13            |
| 3.10     | Требования о разблокировке сайтов  | 17            |
| 3.11     | Персональные данные  | 207           |
| 3.12     | Досыл документов по запросу  | 1             |
| 3.13     | Вопросы защиты персональных данных   | 197           |

|      |  |     |
|------|--|-----|
| 3.14 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные  | 3   |
| 3.15 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ  | 6   |
| 3.16 | Связь  | 163 |
| 3.17 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений  | 46  |
| 3.18 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников   | 7   |
| 3.19 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию   | 4   |
| 3.20 | Вопросы качества оказания услуг связи  | 44  |
| 3.21 | Вопросы предоставления услуг связи   | 20  |
| 3.22 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон   | 24  |
| 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)  | 7   |
| 3.25 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)  | 9   |
| 3.26 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)  | 2   |
| 3.27 | Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем   | 1   |
| 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) | 1   |
| 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.)  | 2   |
| 3.30 | Досыл документов по запросу  | 3   |
| 3.31 | Другие вопросы в сфере связи   | 59  |
| 3.32 | СМИ  | 21  |
| 3.33 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ  | 1   |

|          |   |            |
|----------|---|------------|
| 3.34     | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 19         |
| 3.35     | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию              | 1          |
| <b>4</b> | <b>Переслано по принадлежности вопросов</b>                                       | <b>99</b>  |
| <b>5</b> | <b>Количество исполненных обращений</b>   | <b>574</b> |
|          | из них:   |            |
| 5.1      | Поддержан   | 25         |
| 5.2      | Не поддержан  | 19         |
| 5.3      | Разъяснено  | 360        |
| 5.4      | Переслано по принадлежности   | 128        |
| 5.5      | Направлено в ТО   | 15         |
| 5.6      | Направлено в ЦА   | 17         |
| 5.7      | Обращение отозвано гражданином  | 7          |
| 5.8      | Принято к сведению  | 2          |
| 5.9      | не указано  | 1          |
| <b>6</b> | <b>Количество обращений на рассмотрении</b>                                       | <b>13</b>  |
| <b>7</b> | <b>Количество обращений с истекшим сроком исполнения</b>                          | <b>0</b>   |
| <b>8</b> | <b>Повторно</b>   | <b>1</b>   |
| <b>9</b> | <b>Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока</b>                  | <b>0</b>   |