За 12 месяцев 2015 года в Управление поступило 118 обращений от граждан, объединений граждан и юридических лиц на нарушение их прав и законных интересов. Все поступившие обращения носят личный и оперативный характер.

Из поступивших в 2015 году обращений было:

- 52 обращения по вопросам в области связи;

- 43 обращения по вопросам в области персональных данных;

- 10 обращений по вопросам информационных технологий;

- 4 обращения по вопросам в области СМИ;

- 7 обращений по вопросам ограничения доступа к сайтам;

- 2 обращения по вопросам административного характера.

Типичные вопросы, поднимаемые в обращениях в отчётный период, следующие:

- вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 9 обращений;

**-** вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 3 обращения;

- вопросы эксплуатации оборудования связи – 5 обращений;

**-** разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию – 2 обращения;

- оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – 2 обращения;

**-** несогласие абонентов с суммой выставленного счёта (несогласие с указанным в счёте объёмом и видами услуг) – 1 обращение;

- непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счёт на оплату услуг – 1 обращение;

- вопросы предоставления услуг связи – 16 обращений;

- 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 обращение;

- другие вопросы в сфере связи – 12 обращений;

- вопросы защиты персональных данных – 42 обращения;

- разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ – 1 обращение;

- вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) – 10 обращений;

- вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач – 1 обращение;

- вопросы организации деятельности редакций СМИ – 3 обращения;

- сообщение о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) - 3 обращения;

- сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) - 4 обращения;

- отзыв обращения, жалобы, заявления – 1 обращение;

- получение информации по ранее поданным обращениям (документам) – 1 обращение.

По 97 обращениям, поступившим в 2015 году, заявителям были направлены разъяснения.

8 обращений, поступивших в 2015 году, в соответствии с п.4 ст.8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» перенаправлены в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

4 обращения, поступившие в 2015 году, содержали информацию, которая не была подтверждена. Таким образом, эти обращения не поддержаны.

2 обращения, поступившие в 2015 году, поддержаны. Управлением приняты следующие меры: информация, содержащая персональные данные граждан, по требованию Управления с интернет-сайта удалена.

2 обращения также поддержаны. Управлением приняты следующие меры: на должностных лиц УФПС РМ – филиала ФГУП «Почта России» составлены протоколы об административных правонарушениях. По результатам рассмотрения одного протокола на должностное лицо наложено административное наказание в виде штрафа. Другой протокол направлен на рассмотрение мировому судье. Мировым судьёй принято решение о привлечении должностного лица к административному наказанию в виде предупреждения.

1 обращение было отозвано заявителем.

3 обращения, из них 1 обращение, содержащее информацию по ранее поданному обращению, поступившие в декабре 2015 года, находятся на стадии рассмотрения. Согласно п.1 ст. 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ответы заявителям будут направлены в январе 2016 года.

В 2015 году в адрес Управления поступило 1 обращение из Администрации Президента Российской Федерации. Оно было перенаправлено из ЦА Роскомнадзора. В ходе рассмотрения обращения ПАО «Ростелеком» направлен запрос о принятых по недопущению подобных нарушений мерах. Оператор сообщил о запланированных на 2016 год работах по устранению допущенных нарушений. Заявителю в установленный законодательством срок даны разъяснения. Информация по данному обращению внесена в раздел «Рассмотрение обращений граждан» на портале ССТУ.РФ.

В адрес Управления Роскомнадзора по Республике Мордовия в 2015 году не поступало устных обращений, жалоб на предоставление государственных услуг и жалоб, содержащих сведения о серьёзных недостатках и злоупотреблениях, коррупции от граждан, объединений граждан и юридических лиц.

Все обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц, поступившие в Управление Роскомнадзора по Республике Мордовия в 2015 году, рассмотрены в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14 декабря 2015 года Управление Роскомнадзора по Республике Мордовия приняло участие в проведении Общероссийского дня приёма граждан в соответствии с ранее разработанным планом проведения. Граждан, обратившихся с жалобами в Управление Роскомнадзора по Республике Мордовия, не было.