**Обзор обращений граждан за 3 квартал 2019 года**

Работа по обращениям граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане) с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, поступивших в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю (далее – Управление), проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Приказом Роскомнадзора от 10 февраля 2015 г. № 13 "Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органах"

Регистрация обращений в Управлении ведется в системе электронного документооборота единой информационной системы. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

По состоянию на 30.09.2019 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **538** обращений (517 первичных, 21 дубликат).

**Из *538* обращений:**

**441**обращение получено непосредственно от граждан;

**97** обращений перенаправлено:

**11** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**62** из органов Прокуратуры;

**10** из управлений Роспотребнадзора;

**14** из других организаций.

За период с 01.07.2019 по 30.09.2019 поступило **538** обращений:

**22** обращения было подано лично;

**20** курьером**;**

**88** обращений получено почтовой связью;

**54** обращения получено по электронной почте;

**339** обращений получено с сайта службы;

**15** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **562** обращения граждан.

По состоянию на 30.09.2019 ***43*** обращения находятся на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений:

Всего -562, из них:

Поддержано (приняты меры ) - ***44***;

Не поддержано – **169;**

Даны разъяснения: - ***226;***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) – ***114;***

Направлены в ЦА и другие ТУ Роскомнадзора -***5***;

Отозвано гражданами –**4*.***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

 ***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **3 квартал 2019 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **538** |
| **Вопросы административного характера** | **119** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 114 |
| Обращение, не содержащее сути | 4 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| **Интернет и информационные технологии** | **119** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 117 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| **Персональные данные** | **202** |
| Вопросы защиты персональных данных | 183 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 11 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 7 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| **Связь** | **85** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 15 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 2 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| Вопросы качества оказания услуг связи, из них: | 26 |
| *- Вопросы предоставления услуг связи* | *16* |
| *- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, из них:* | *10* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *5* |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета* | *2* |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | 3 |
| Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи | 4 |
| Другие вопросы в сфере связи | 35 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| **СМИ** | **13** |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 13 |