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 31.03.2017 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **282** обращения (261 первичных, 21 повторных).

**Из *261* обращения:**

**163** обращения получено непосредственно от граждан;

**98** обращений перенаправлено:

**12** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**5** из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**43** из органов Прокуратуры;

**10** из управлений Роспотребнадзора;

**28** из других организаций.

За период с 01.01.2017 по 31.03.2017 поступило **282** обращения:

**5** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;

**110** обращения получено почтовой связью;

**18** обращений получено по электронной почте;

**132** обращения получено с сайта службы;

**17** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **284** обращения граждан.

По состоянию на 31.03.2017 ***52*** обращения находится на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений:

Всего -284, из них:

Поддержано (приняты меры ) - ***36***;

даны разъяснения: - ***229***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) - ***13***

Направлены в ЦА Роскомнадзора -***2***;

Отозвано гражданами - ***4***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

 ***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **1 квартал 2017 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **282** |
| **Вопросы административного характера** | **14** |
| Благодарности | 3 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 11 |
| **Интернет и информационные технологии** | **42** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 40 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 2 |
| **Персональные данные** | **121** |
| Вопросы защиты персональных данных | 120 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 1 |
| **Связь** | **95** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 29 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 6 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 15 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *10* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *5* |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | *1* |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | *2* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *1* |
| *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* |
| Другие вопросы в сфере связи | 45 |
| **СМИ** | **10** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 6 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 4 |