**Обзор обращений за 2 квартал 2017 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 30.06.2017 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **300** обращений (267 первичных, 33 повторных).

**Из *267* обращений:**

**181** обращение получено непосредственно от граждан;

**86** обращений перенаправлено:

**6** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**4** из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**43** из органов Прокуратуры;

**22** из управлений Роспотребнадзора;

**11** из других организаций.

За период с 01.04.2017 по 30.06.2017 поступило **300** обращений:

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

**125** обращений получено почтовой связью;

**10** обращений получено по электронной почте;

**145** обращений получено с сайта службы;

**10** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **299** обращений граждан.

По состоянию на 30.06.2017 ***47*** обращений находятся на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений:

Всего - 299, из них:

Поддержано (приняты меры ) - ***42***;

Даны разъяснения: - ***238***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) - ***11***

Направлены в ЦА Роскомнадзора -***4***;

Отозвано гражданами - ***2***

Переписка прекращена - ***2***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

 ***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **2 квартал 2017 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **300** |
| **Вопросы административного характера** | **15** |
| Благодарности | 1 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 11 |
| Вопросы организации работы справочных телефонов Роскомнадзора | 1 |
| Вопросы правового характера | 1 |
| **Интернет и информационные технологии** | **45** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 30 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 6 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 8 |
| **Персональные данные** | **98** |
| Вопросы защиты персональных данных | 90 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 6 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 2 |
| **Связь** | **90** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 22 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 7 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 16 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *10* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *6* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *2* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *4* |
| Другие вопросы в сфере связи | 45 |
| **СМИ** | **19** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 9 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 10 |