**Обзор обращений граждан за 1 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 31.03.2019 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **446** обращений (420 первичных, 26 дубликатов).

**Из *446* обращений:**

**323**обращения получено непосредственно от граждан;

**123** обращения перенаправлено:

**24** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**1** из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**59** из органов Прокуратуры;

**15** из управлений Роспотребнадзора;

**24** из других организаций.

За период с 01.01.2019 по 31.03.2019 поступило **446** обращений:

**12** обращений было подано лично;

**22** курьером**;**

**88** обращений получено почтовой связью;

**41** обращение получено по электронной почте;

**258** обращений получено с сайта службы;

**25** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **433** обращения граждан.

По состоянию на 31.03.2019 ***91*** обращение находится на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений:

Всего -433, из них:

Поддержано (приняты меры ) - ***47***;

Не поддержано – **125;**

Даны разъяснения: - ***162;***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) – ***92;***

Направлены в ЦА и другие ТУ Роскомнадзора -***3***;

Отозвано гражданами –4***.***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **1 квартал 2019 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **446** |
| **Вопросы административного характера** | **104** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 98 |
| Вопросы правового характера | 1 |
| Обращение, не содержащее сути | 4 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| **Интернет и информационные технологии** | **78** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 77 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| **Персональные данные** | **170** |
| Вопросы защиты персональных данных | 156 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 5 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 4 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 5 |
| **Связь** | **73** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 13 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 2 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| Вопросы качества оказания услуг связи, из них: | 8 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *2* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, из них:* | *6* |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | *1* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *4* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *1* |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 3 |
| Другие вопросы в сфере связи | 45 |
| **СМИ** | **21** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 5 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 12 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |