**Обзор обращений граждан за 4 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 31.12.2019 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **564** обращения (546 первичных, 18 дубликатов).

**Из *564* обращения:**

**455** обращений получено непосредственно от граждан;

**109** обращений перенаправлено:

**9** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**58** из органов Прокуратуры;

**33** из управлений Роспотребнадзора;

**9** из других организаций.

За период с 01.10.2019 по 31.12.2019 поступило **564** обращения:

**40** обращений было подано лично;

**25** курьером**;**

**105** обращений получено почтовой связью;

**47** обращений получено по электронной почте;

**337** обращений получено с сайта службы;

**10** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **545** обращений граждан.

По состоянию на 31.12.2019 ***85*** обращений находятся на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений:

Всего -545, из них:

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

Не поддержано – **172;**

Даны разъяснения: - ***309;***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) – ***15;***

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

Отозвано гражданами –**2*.***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **4 квартал 2019 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **564** |
| **Вопросы административного характера** | **18** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 15 |
| Обращение, не содержащее сути | 1 |
| Благодарности | 2 |
| **Интернет и информационные технологии** | **211** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 209 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| **Персональные данные** | **226** |
| Вопросы защиты персональных данных | 208 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 15 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| **Связь** | **85** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 19 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| Вопросы качества оказания услуг связи, из них: | 10 |
| *- Вопросы предоставления услуг связи* | *2* |
| *- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, из них:* | *8* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *4* |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | 4 |
| Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи | 9 |
| Другие вопросы в сфере связи | 42 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| **СМИ** | **24** |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 12 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 9 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |