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 31.12.2017 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **464** обращения (448 первичных, 16 повторных).

**Из *464* обращений:**

**377** обращений получено непосредственно от граждан;

**87** обращений перенаправлено:

**12** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**46** из органов Прокуратуры;

**19** из управлений Роспотребнадзора;

**10** из других организаций.

За период с 01.10.2017 по 31.12.2017 поступило **464** обращения:

**19** обращений было подано лично при посещении Управления;

**109** обращений получено почтовой связью;

**23** обращения получено по электронной почте;

**300** обращений получено с сайта службы;

**13** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **446** обращений граждан.

Результаты рассмотрения обращений:

Поддержано (приняты меры ) - ***49***;

даны разъяснения: - ***286***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) - ***101***

Направлены в ЦА Роскомнадзора -***1***;

Отозвано гражданами - ***9***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **4 квартал 2017 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **464** |
| **Вопросы административного характера** | **87** |
| Благодарности | 2 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 82 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| Вопросы организации работы справочных телефонов Роскомнадзора | 1 |
| **Интернет и информационные технологии** | **74** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 73 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ | 1 |
| **Персональные данные** | **191** |
| Вопросы защиты персональных данных | 176 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 13 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| **Связь** | **94** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 28 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 6 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 28 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *24* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *4* |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | *1* |
| *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)* | *2* |
| Другие вопросы в сфере связи | 30 |
| Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины) | 2 |
| **СМИ** | **18** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 6 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 11 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |