**Обзор обращений граждан за 1 квартал 2020 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».

Регистрация обращений в Управлении ведется в системе электронного документооборота единой информационной системы. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

По состоянию на 31.03.2020 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **608** обращений (582 первичных, 26 дубликатов).

**Из *608* обращений:**

**482**обращения получено непосредственно от граждан;

**126** обращений перенаправлено:

**16** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**4** из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**59** из органов Прокуратуры;

**32** из управлений Роспотребнадзора;

**15** из других организаций.

За период с 01.01.2020 по 31.03.2020 поступило **608** обращений:

**19** обращений было подано лично;

**22** курьером**;**

**117** обращений получено почтовой связью;

**66** обращений получено по электронной почте;

**364** обращения получено с сайта службы;

**20** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **604** обращения граждан.

По состоянию на 31.03.2020 ***86*** обращений находится на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений:

Всего -604, из них:

Поддержано (приняты меры ) - ***70***;

Не поддержано – **150;**

Даны разъяснения: - ***354;***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) – ***20;***

Направлены в ЦА и другие ТУ Роскомнадзора -***9***;

Отозвано гражданами –1***.***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

 ***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **1 квартал 2020 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **608** |
| **Вопросы административного характера** | **28** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 20 |
| Вопросы организации работы справочных телефонов Роскомнадзора | 1 |
| Обращение, не содержащее сути | 7 |
| **Интернет и информационные технологии** | **293** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 283 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| Требования о разблокировке сайтов | 8 |
| **Персональные данные** | **197** |
| Вопросы защиты персональных данных | 190 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 4 |
| Жалобы по делам об АП | 1 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 2 |
| **Связь** | **76** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 17 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| Вопросы качества оказания услуг связи, из них: | 15 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *4* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, из них:* | *11* |
| *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)* | *4* |
| *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* |
| *Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.)* | *1* |
| 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) | *8* |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Другие вопросы в сфере связи | 30 |
| **СМИ** | **14** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 11 |