**Обзор обращений граждан за 2018 год**

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 31.12.2018 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **1976** обращений (1889 первичных, 87 дубликатов).

**Из *1976* обращений:**

**1558** обращений получено непосредственно от граждан;

**418** обращений перенаправлено:

**54** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**16** из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**198** из органов Прокуратуры;

**63** из управлений Роспотребнадзора;

**87** из других организаций.

За период с 01.01.2018 по 31.12.2018 поступило **1976** обращений:

**65** обращений было подано лично;

**99** курьером**;**

**437** обращений получено почтовой связью;

**124** обращения получено по электронной почте;

**1181** обращение получено с сайта службы;

**70** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **1976** обращений граждан.

По состоянию на 31.12.2018 ***79*** обращений находится на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений:

Всего -1976, из них:

Поддержано (приняты меры ) - ***190***;

Не поддержано – **442;**

Даны разъяснения - ***935;***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) – ***378;***

Направлены в ЦА и другие ТУ Роскомнадзора -***22***;

Отозвано гражданами –***9.***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

 ***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **2018 год** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **1976** |
| **Вопросы административного характера** | **392** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 376 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 2 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 3 |
| Благодарности | 5 |
| Вопросы правового характера | 4 |
| Обращение, не содержащее сути | 2 |
| **Интернет и информационные технологии** | **566** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 448 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 3 |
| Требования о разблокировке сайтов | 111 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 3 |
| **Персональные данные** | **596** |
| Вопросы защиты персональных данных | 554 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 33 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 8 |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| **Связь** | **385** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 102 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 30 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 94 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *64* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *30* |
| Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи | 4 |
| Другие вопросы в сфере связи | 153 |
| **СМИ** | **37** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 7 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 25 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 5 |