**Обзор обращений граждан за 2 квартал 2018 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.

За период с 01.04.2018 по 30.06.2018 поступило **578** обращений в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю (555 первичных, 23 повторных).

**Из *555* обращений:**

**455** обращений получено непосредственно от граждан;

**100** обращений перенаправлено:

**20** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**3** из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**49** из органов Прокуратуры;

**12** из управлений Роспотребнадзора;

**16** из других организаций.

Из **578** обращений:

**16** обращений было подано лично;

**26** курьером**;**

**107** обращений получено почтовой связью;

**18** обращений получено по электронной почте;

**386** обращений получено с сайта службы;

**25** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **589** обращений граждан.

По состоянию на 30.06.2018 ***43*** обращения находится на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений:

Всего -589, из них:

Поддержано (приняты меры ) - ***55***;

Не поддержано – **104;**

Даны разъяснения: - ***306;***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) – ***114;***

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

Отозвано гражданами – ***1.***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **2 квартал 2018 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **578** |
| **Вопросы административного характера** | **116** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 114 |
| Вопросы правового характера | 1 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| **Интернет и информационные технологии** | **217** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 119 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 95 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 2 |
| **Персональные данные** | **136** |
| Вопросы защиты персональных данных | 128 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 6 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| **Связь** | **101** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 26 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 39 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *26* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *13* |
| *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)* | *5* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *4* |
| *Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг* | *1* |
| *Функционирование сети связи* | *2* |
| Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи | 1 |
| Другие вопросы в сфере связи | 30 |
| **СМИ** | **8** |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 6 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |