**Обзор обращений граждан за 2 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 30.06.2019 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **589** обращений (562 первичных, 27 дубликатов).

**Из *589* обращений:**

**441**обращение получено непосредственно от граждан;

**148** обращений перенаправлено:

**17** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**91** из органов Прокуратуры;

**22** из управлений Роспотребнадзора;

**18** из других организаций.

За период с 01.04.2019 по 30.06.2019 поступило **589** обращений:

**29** обращений было подано лично;

**39** курьером**;**

**111** обращений получено почтовой связью;

**74** обращения получено по электронной почте;

**319** обращений получено с сайта службы;

**17** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **586** обращений граждан.

По состоянию на 30.06.2019 ***98*** обращений находятся на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений:

Всего -586, из них:

Поддержано (приняты меры ) - ***44***;

Не поддержано – **160;**

Даны разъяснения: - ***226;***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) – ***147;***

Направлены в ЦА и другие ТУ Роскомнадзора -***1***;

Отозвано гражданами –**8*.***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **2 квартал 2019 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **589** |
| **Вопросы административного характера** | **147** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 140 |
| Вопросы правового характера | 3 |
| Обращение, не содержащее сути | 1 |
| Благодарности | 3 |
| **Интернет и информационные технологии** | **113** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 102 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 8 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 2 |
| **Персональные данные** | **215** |
| Вопросы защиты персональных данных | 207 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 6 |
| **Связь** | **101** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 15 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 4 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| Вопросы качества оказания услуг связи, из них: | 11 |
| *- Вопросы предоставления услуг связи* | *3* |
| *- 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.)* | *2* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *3* |
| *Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг* | 3 |
| Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи | 5 |
| Другие вопросы в сфере связи | 64 |
| **СМИ** | **13** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 6 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 6 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |