**Обзор обращений граждан за 2 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 30.06.2020 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **507** обращений (476 первичных, 31 дубликат).

**Из *507* обращений:**

**394** обращения получено непосредственно от граждан;

**113** обращений перенаправлено:

**27** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**1** из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**52** из органов Прокуратуры;

**22** из управлений Роспотребнадзора;

**11** из других организаций.

За период с 01.04.2020 по 30.06.2020 поступило **507** обращений:

**8** обращений было подано лично;

**3** курьером**;**

**93** обращения получено почтовой связью;

**57** обращений получено по электронной почте;

**318** обращений получено с сайта службы;

**28** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **536** обращений граждан.

По состоянию на 30.06.2020 ***63*** обращения находятся на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений:

Всего - 536, из них:

Поддержано (приняты меры ) - ***51***;

Не поддержано – **137;**

Даны разъяснения: - ***327;***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) – ***12;***

Направлены в ЦА и другие ТУ Роскомнадзора -***2***;

Переписка прекращена – **6**;

Отозвано гражданами –1***.***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **2 квартал 2020 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **507** |
| **Вопросы административного характера** | **27** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 13 |
| Вопросы правового характера | 3 |
| Обращение, не содержащее сути | 10 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| **Интернет и информационные технологии** | **234** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 227 |
| Требования о разблокировке сайтов | 7 |
| **Персональные данные** | **147** |
| Вопросы защиты персональных данных | 136 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 6 |
| Жалобы по делам об АП | 1 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 4 |
| **Связь** | **94** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 17 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 |
| Вопросы качества оказания услуг связи, из них: | 46 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *17* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, из них:* | *29* |
| *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.)* | *15* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *11* |
| *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.)* | *2* |
| 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* |
| Другие вопросы в сфере связи | 28 |
| **СМИ** | **5** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 2 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |