**Обзор обращений граждан за 3 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.

По состоянию на 30.09.2018 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **403** обращения (381 первичное, 22 повторных).

**Из *381* обращения:**

**296** обращений получено непосредственно от граждан;

**85** обращений перенаправлено:

**7** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**5** из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**45** из органов Прокуратуры;

**12** из управлений Роспотребнадзора;

**16** из других организаций.

За период с 01.07.2018 по 30.09.2018 поступило **403** обращения:

**14** обращений было подано лично;

**20** курьером**;**

**93** обращения получено почтовой связью;

**24** обращения получено по электронной почте;

**239** обращений получено с сайта службы;

**13** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **420** обращений граждан.

По состоянию на 30.09.2018 ***55*** обращений находится на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений:

Всего -420, из них:

Поддержано (приняты меры ) - ***30***;

Не поддержано – **76;**

Даны разъяснения - ***221;***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) – ***87;***

Направлены в ЦА и другие ТУ Роскомнадзора -***3***;

Отозвано гражданами – ***3.***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **3 квартал 2018 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **403** |
| **Вопросы административного характера** | **89** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 87 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| **Интернет и информационные технологии** | **90** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 82 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 7 |
| **Персональные данные** | **123** |
| Вопросы защиты персональных данных | 110 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 10 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 3 |
| **Связь** | **90** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 15 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 8 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 18 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *16* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *2* |
| Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи | 1 |
| Другие вопросы в сфере связи | 48 |
| **СМИ** | **11** |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 10 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |