**Обзор обращений за 3 квартал 2017 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 30.09.2017 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **451** обращение (416 первичных, 35 повторных).

**Из *416* обращений:**

**319** обращений получено непосредственно от граждан;

**97** обращений перенаправлено:

**15** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**5** из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**41** из органов Прокуратуры;

**13** из управления Роспотребнадзора по Пермскому краю;

**23** из других организаций.

За период с 01.07.2017 по 30.09.2017 поступило **451** обращение:

**10** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;

**136** обращений получено почтовой связью;

**42** обращения получено по электронной почте;

**247** обращений получено с сайта службы;

**24** обращения получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **444** обращения граждан.

По состоянию на 30.09.2017 ***55*** обращений находятся на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений:

Всего - 444, из них:

Поддержано (приняты меры ) - ***49***;

Не поддержано – ***72***;

Даны разъяснения - ***276;***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) – ***36;***

Направлены в ЦА Роскомнадзора -***1***;

Направлены в ТО Роскомнадзора -***2***;

Отозвано гражданами – ***5.***

Переписка прекращена - ***3***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

 ***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **3 квартал 2017 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **451** |
| **Вопросы административного характера** | **23** |
| Благодарности | 1 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 21 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| **Интернет и информационные технологии** | **36** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 35 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| **Персональные данные** | **241** |
| Вопросы защиты персональных данных | 212 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 29 |
| **Связь** | **136** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 31 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 14 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 25 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *17* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *8* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *4* |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | *2* |
| *Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)* | *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 |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Другие вопросы в сфере связи | 63 |
| **СМИ** | **15** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 6 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 9 |