**Обзор обращений граждан за 1 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, размещенном на сайте Управления.

По состоянию на 31.03.2018 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **529** обращений (509 первичных, 20 повторных).

**Из первичных обращений:**

**368** обращений получено непосредственно от граждан;

**141** обращение перенаправлено:

**63** из органов Прокуратуры;

**15** из Роспотребнадзора;

**10** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**4** из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**49** из других организаций.

За период с 01.01.2018 по 31.03.2018:

**305** обращений получено с сайта службы;

**128** обращений получено почтовой связью;

**37** обращений доставлено курьером;

**28** обращений получено по электронной почте;

**16** обращений было подано лично;

**15** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **522** обращения граждан (из них 83 поступивших в 2017 году).

По состоянию на 31.03.2018 на рассмотрении находится **90** обращений.

Результаты рассмотрения обращений:

Поддержано (приняты меры ) - **59**;

Не поддержано – **138;**

Даны разъяснения: – **180;**

Перенаправлено по принадлежности (в другие органы власти) – **137;**

Направлены в ЦА и другие ТУ Роскомнадзора – **6**;

Отозвано гражданами – **2*.***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

 ***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **1 квартал 2018 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **529** |
| **Вопросы административного характера** | **141** |
| Благодарности | 2 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 137 |
| Вопросы правового характера | 1 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| **Интернет и информационные технологии** | **134** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 131 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 2 |
| **Персональные данные** | **144** |
| Вопросы защиты персональных данных | 132 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 11 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| **Связь** | **104** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 41 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 13 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 21 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *17* |
| *Жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон* | *4* |
| *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.)* | *2* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *1* |
| Другие вопросы в сфере связи | 29 |
| **СМИ** | **6** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 4 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |