**Обзор обращений граждан за 2019 год**

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 31.12.2019 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **2137** обращений (2045 первичных, 92 дубликата).

**Из *2137* обращений:**

**1660** обращений получено непосредственно от граждан;

**477** обращений перенаправлено:

**61** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**1** из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**270** из органов Прокуратуры;

**80** из управлений Роспотребнадзора;

**65** из других организаций.

За период с 01.01.2019 по 31.12.2019 поступило **2137** обращений:

**103** обращения было подано лично;

**106** курьером**;**

**392** обращения получено почтовой связью;

**216** обращений получено по электронной почте;

**1253** обращения получено с сайта службы;

**67** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **2127** обращений граждан.

По состоянию на 31.12.2019 85обращений находится на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений:

Всего -2127, из них:

Поддержано (приняты меры ) - ***177***;

Не поддержано – **626;**

Даны разъяснения - ***924;***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) – ***368;***

Направлены в ЦА и другие ТУ Роскомнадзора -***14***;

Отозвано гражданами –***18.***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **2019 год** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **2137** |
| **Вопросы административного характера** | **390** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 369 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| Благодарности | 5 |
| Вопросы правового характера | 4 |
| Обращение, не содержащее сути | 10 |
| **Интернет и информационные технологии** | **503** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 488 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 9 |
| Требования о разблокировке сайтов | 4 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| **Персональные данные** | **761** |
| Вопросы защиты персональных данных | 703 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 33 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 18 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 7 |
| **Связь** | **327** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 57 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 10 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 6 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 52 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *23* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *29* |
| \*Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 5 |
| \*Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 2 |
| \*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.) | 4 |
| \*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 | 18 |
| Другие вопросы в сфере связи | 179 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 4 |
| **СМИ** | **64** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 19 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 37 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 8 |