**Обзор обращений граждан за 4 квартал 2018 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 31.12.2018 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **466** обращений (из них 444 первичных обращения и 22 обращения дубликата).

**Из *466* обращений:**

**359** обращений получено непосредственно от граждан;

**107** обращений перенаправлено:

**15** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**2** из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**41** из органов Прокуратуры;

**24** из управлений Роспотребнадзора;

**9** из других организаций.

За период с 01.10.2018 по 31.12.2018 поступило **466** обращений:

**19** обращений было подано лично;

**16** курьером**;**

**109** обращений получено почтовой связью;

**54** обращения получено по электронной почте;

**251** обращение получено с сайта службы;

**17** обращений получено по СЭД.

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

По состоянию на 31.12.2018 ***79*** обращений находится на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений:

Всего -444, из них:

Поддержано (приняты меры ) - ***46***;

Не поддержано – **124;**

Даны разъяснения - ***228;***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) – ***39;***

Направлены в ЦА и другие ТУ Роскомнадзора -***4***;

Отозвано гражданами – ***3.***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

 ***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **4 квартал 2018 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **466** |
| **Вопросы административного характера** | **44** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 36 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| Благодарности | 3 |
| Вопросы правового характера | 2 |
| Обращение, не содержащее сути | 2 |
| **Интернет и информационные технологии** | **126** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 117 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 7 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| **Персональные данные** | **193** |
| Вопросы защиты персональных данных | 184 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 6 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Досыл документов по запросу  | 1 |
| **Связь** | **91** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 20 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 6 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 16 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *5* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | *11* |
| Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи | 2 |
| Другие вопросы в сфере связи | 47 |
| **СМИ** | **12** |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 5 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 5 |