**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 1 полугодие 2019 года**

Проведение приема граждан и обеспечение своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов осуществляется в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

Все поступающие в Управление Роскомнадзора по Кировской области обращения граждан регистрировались.

Прием граждан руководством Управления Роскомнадзора по Кировской области осуществляется еженедельно по пятницам с 14:00 до 16:45 по адресу: 610001, г. Киров, ул. Комсомольская, д. 43.

В течение 1 полугодия 2019 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 339 обращений от граждан и 3 обращения от юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

Сведения по тематике поступивших обращений за 1 полугодие 2019 года

| **№ п/п** | **Тематика поступивших обращений:** | **за 2 квартал** | **за 1 полугодие** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | Обращения граждан и юр. лиц по основной деятельности | 153 | 342 |
| 2 | **Вопросы административного характера** | 30 | 83 |
| 2.1 | *Вопросы, не относящие к деятельности Роскомнадзора* | 29 | 82 |
| 2.2 | *Вопросы правового характера* | 0 | 0 |
| 2.3 | *Отзыв обращения, заявления, жалобы* | 1 | 1 |
| 2.4 | *Получение информации по ранее поданным обращениям/документам* | 0 | 0 |
| 3 | **Информационные технологии** | 13 | 39 |
| 3.1 | *Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)* | 9 | 28 |
| 3.2 | *Требования о разблокировке сайтов* | 0 | 6 |
| 3.3 | *Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)* | 4 | 4 |
| 4 | **Персональные данные** | 88 | 170 |
| 4.1 | *Вопросы защиты персональных данных* | 83 | 163 |
| 4.2 | *Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ* | 5 | 7 |
| 4.3 | *Обжалование в ТО ранее данных ответов* | 0 | 0 |
| 4.4 | *Досыл документов по запросу* | 0 | 0 |
| 5 | **Связь** | 19 | 42 |
| 5.1 | *Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений* | 10 | 15 |
| 5.2 | *Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников* | 2 | 3 |
| 5.3 | *Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию* | 0 | 0 |
| 5.4 | *Вопросы качества оказания услуг связи* | 5 | 20 |
| 5.5 | *Вопросы предоставления услуг связи* | 5 | 19 |
| 5.6 | *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, из них:* | 0 | 1 |
| 5.6.1 | *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 0 | 0 |
| 5.6.2 | *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)* | 0 | 1 |
| 5.7 | *Другие вопросы в сфере связи* | 2 | 4 |
| 5.8 | *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)* | 0 | 0 |
| 6 | **СМИ** | 3 | 8 |
| 6.1 | *Вопросы организации деятельности редакций СМИ* | 0 | 1 |
| 6.2 | *Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач* | 3 | 7 |

| **Показатель** | **2018 год** | **2019 год** |
| --- | --- | --- |
| **1 кв.** | **2 кв.** | **6 мес.** | **1 кв.** | **2 кв.** | **6 мес.** |
| Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период | 311 | 314 | 625 | 189 | 153 | 342 |
| **Тематика поступивших обращений:** |  |  |  |  |  |  |
| Вопросы административного характера | 188 | 153 | 341 | 53 | 30 | 83 |
| Информационные технологии и ограничение доступа к сайтам | 35 | 79 | 114 | 26 | 13 | 39 |
| Персональные данные | 46 | 52 | 98 | 82 | 88 | 170 |
| Связь | 33 | 22 | 55 | 23 | 19 | 42 |
| СМИ | 9 | 8 | 17 | 5 | 3 | 8 |