**Итоги работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Кировской области**

**за 1 квартал 2020 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 квартала 2020 года в Управление Роскомнадзора по Кировской области поступило 307 обращений от граждан и 5 обращений от юридических лиц с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

Сведения по тематике поступивших обращений за 1 квартал 2020 год

| **№ п/п** | **Тематика поступивших обращений:** | **Количество** |
| --- | --- | --- |
| 1 | Обращения граждан и юр. лиц по основной деятельности | 312 |
| 2 | **Вопросы административного характера** | 134 |
| 2.1 | *Вопросы, не относящие к деятельности Роскомнадзора* | 130 |
| 2.2 | *Вопросы правового характера* | 2 |
| 2.3 | *Отзыв обращения, заявления, жалобы* | 0 |
| 2.4 | *Получение информации по ранее поданным обращениям/документам* | 0 |
| 2.5 | *Обращение, не содержащее сути* | 2 |
| 3 | **Информационные технологии** | 78 |
| 3.1 | *Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)* | 78 |
| 3.2 | *Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ* | 0 |
| 3.3 | *Требование о разблокировке сайтов* | 0 |
| 4 | **Персональные данные** | 74 |
| 4.1 | *Вопросы защиты персональных данных* | 64 |
| 4.2 | *Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ* | 10 |
| 5 | **Связь** | 16 |
| 5.1 | *Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений* | 2 |
| 5.2 | *Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников* | 2 |
| 5.3 | *Вопросы качества оказания услуг связи* | 8 |
| 5.3.1 | *Вопросы предоставления услуг связи* | 8 |
| 5.4 | *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)* | 1 |
| 5.5 | *Другие вопросы в сфере связи* | 3 |
| 6 | **СМИ** | 10 |
| 6.1 | *Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач* | 9 |
| 6.2 | *Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию* | 1 |

| **Показатель** | **2019 год** | | **2020 год** | | **Отклонение показателей,**  **%** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1 кв.** | **3 мес.** | **1 кв.** | **3 мес.** |
| 1. Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период | 189 | 189 | 312 | 312 | *65,1* |
| Из них:  Обращения по основной деятельности | 189 | 189 | 312 | 312 | *65,1* |
| **Тематика поступивших обращений:** |  |  |  |  | *0,0* |
| Вопросы административного характера | 53 | 53 | 134 | 134 | *152,8* |
| Информационные технологии и ограничение доступа к сайтам | 26 | 26 | 78 | 78 | *200,0* |
| Персональные данные | 82 | 82 | 74 | 74 | *-9,8* |
| Связь | 23 | 23 | 16 | 16 | *-30,4* |
| СМИ | 5 | 5 | 10 | 10 | *100,0* |

В сфере персональных данных в большинстве случаев граждане обращались по вопросам нарушения требований Федерального закона "О персональных данных" банками и кредитными организациями, а также организациями в сфере ЖКХ.

Основной причиной обращений граждан в сфере связи является неудовлетворительное рассмотрение их претензий операторами связи.

Государственные инспекторы при проведении проверок операторов связи принимают все возможные меры (проведение разъяснительной работы; выдача предписаний; выявление, предупреждение и пресечение административных правонарушений, отнесенных законодательством Российской Федерации к компетенции Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций) по решению проблем, порождающих обращения в Управление Роскомнадзора по Кировской области, связанные с предоставлением услуг связи.