**О работе с обращениями граждан,**

**юридических лиц и индивидуальных предпринимателей**

**Управления Роскомнадзора по Удмуртской Республике**

**в 2019 году**

В 2019 году в Управление поступило **1127** обращений граждан, в аналогичный период 2018 года 1144 обращения. В сравнении с аналогичным периодом 2018 года количество поступивших в Управление обращений уменьшилось на 1,49%.

Сравнительные сведения о количестве обращений граждан по тематике вопросов представлены в таблице.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика вопросов** | **2018** | **2019** |
| СМИ | 16 | 15 |
| Вопросы в сфере связи | 164 | 195 |
| Вопросы в сфере защиты персональных данных | 322 | 473 |
| Интернет и информационные технологии | 482 | 369 |
| Вопросы административного характера | 160 | 75 |

**Результаты рассмотрения обращений**

За отчетный период поступило 1127 обращений, из них:

- рассмотрено – 1094, из них:

- даны разъяснения или приняты меры– 989;

- переслано по компетенции –93;

- отозвано гражданином –3;

- поддержаны – 7;

- не подержаны – 2;

- на рассмотрении на конец отчетного периода **- 33.**

В отчетный период обращения, поступившие в Управление, были своевременно рассмотрены, авторам обращений направлены ответы, даны необходимые разъяснения, приняты меры по решению вопросов, поднятых в обращениях, по вопросам не относящимся к компетенции Управления, обращения направлены по подведомственности.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Статистические данные**  **к сведениям о работе с обращениями граждан в 2019 году** | | |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **1127** |
|  | из них: |  |
|  | обращения по основной деятельности | 1127 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
|  | Заказное письмо | 141 |
|  | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 130 |
|  | Личный прием | 2 |
|  | Нарочным | 45 |
|  | Официальный сайт | 682 |
|  | Простое письмо | 30 |
|  | СЭД | 44 |
|  | Устное обращение | 1 |
|  | Фельдсвязь | 1 |
|  | Электронная почта | 51 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 1127 |
| 3.1.1 | **Вопросы административного характера** | 75 |
|  | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 60 |
|  | Вопросы правового характера | 5 |
|  | Обращение, не содержащее сути | 1 |
|  | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 8 |
|  | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| 3.1.2 | **Интернет и информационные технологии** | 369 |
|  | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 365 |
|  | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 2 |
|  | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
|  | Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| 3.1.3 | **Персональные данные** | 473 |
|  | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 4 |
|  | Досыл документов по запросу | 19 |
|  | Вопросы защиты персональных данных | 439 |
|  | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 2 |
|  | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 9 |
| 3.1.4 | **Связь** | 195 |
|  | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 41 |
|  | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 22 |
|  | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
|  | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
|  | Вопросы качества оказания услуг связи | 38 |
|  | Вопросы предоставления услуг связи | 13 |
|  | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 25 |
|  | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 11 |
|  | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 7 |
|  | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 4 |
|  | Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.) | 3 |
|  | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 3 |
|  | Досыл документов по запросу | 4 |
|  | Другие вопросы в сфере связи | 84 |
| 3.1.5 | **СМИ** | 15 |
|  | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
|  | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 10 |
|  | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **326** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1094** |
|  | из них: |  |
|  | Поддержан | 7 |
|  | Не поддержан | 2 |
|  | Разъяснено | 989 |
|  | Переслано по принадлежности | 64 |
|  | Направлено в ТО | 12 |
|  | Направлено в ЦА | 17 |
|  | Обращение отозвано гражданином | 3 |