В 2018 году в Управление поступило **605** обращений граждан, из них:

**245 – обращения по защите прав субъектов персональных данных:**

из них:

**218 –** по вопросам защиты персональных данных;

**8 –** по разъяснениям вопросов применения 152-ФЗ;

**13** – вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные;

**6** – досыл документов по запросу;

**30 – обращения по вопросам в сфере СМИ:**

из них:

**15 –** по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач;

**8 –** разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию;

**5** **–** вопросы организации деятельности редакций СМИ;

**1 –** нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования;

**1** – досыл документов по запросу;

**180 – обращения по вопросам в сфере связи:**

из них:

**8** – по вопросам эксплуатации оборудования связи;

**14 –** разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию;

**49 –** по вопросам оказания услуг связи;

**2** – функционирование сети связи;

**3** – оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.);

**14** – несогласие абонента с суммой выставленного счета;

**7** – отсутствие связи;

**82 –** подругим вопросам в сфере связи;

**36 – обращения по вопросам в сфере связи (почта):**

из них:

**12 –** вопросы пересылки, доставки и розыска почтовых отправлений;

**24 –** вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

**5 –** требование о разблокировке сайтов;

**6** – регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий;

**49 –** обращений по вопросам организации деятельности сайтов;

**14** – сообщение о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм);

**13 –** сообщений о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений);

**2** – вопросы организации справочных телефонов Роскомнадзора;

**7** – отзыв обращений;

**7–** обращений, не относящихся к деятельности Роскомнадзора;

**5 –** обращений по вопросам правового характера;

**6** – получение информации по ранее поданным обращениям/документам.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» все поступившие в Управление обращения были поставлены на контроль.

По результатам рассмотрения в отчетном периоде вынесены решения:

даны разъяснения – **524**;

переслано по принадлежности – **45;**

обращение отозвано гражданином – **8**;

направлено в ТО **– 1**;

переписка прекращена **– 1**;

находятся на исполнении – **26.**

За отчетный период 2018 год на портал ССТУ.РФ поступило 121 обращение граждан.

В Управлении наблюдается общая тенденция возрастания количества поступающих обращений граждан и юридических лиц. В 2017 году поступило 460 обращений, а в 2018 – уже 605, что на 20 % больше, чем в предыдущем году.

В частности, особенно заметен рост обращений по защите прав субъектов персональных данных (2017 г. – 129 шт., 2018 г. – 245 шт.): объем увеличился практически в 2 раза (47 %). Та же тенденция наблюдается и в прошлые отчетные периоды.

Данную тенденцию связана с ростом количества поступающих обращений граждан с жалобами на действия коллекторских агентств при взыскании просроченной задолженности, а также на деятельность учреждений ЖКХ.

В сфере СМИ количество обращений снизилось в среднем на 23 % за год (2017 г. – 39 шт., 2018 г. – 30 шт.).

Объем поступающих обращений по вопросам в сфере связи остался неизменным по сравнению с аналогичным периодом 2017 года. Однако заметно увеличилось количество обращений граждан по вопросам в сфере почты – на 28 %.

Увеличение количества поступления обращений по вопросам в сфере почты связано с нарушением контрольных сроков пересылки почтовой корреспонденции по причине постоянной смены кадрового состава в отделениях почтовой связи Республики Крым и, как следствие, недостаточно обученные операторы почтовой связи, оказывающие услуги в данной сфере.

Стоит отметить повышение объема сообщений о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм): в 2018 г. поступило 14 обращений по данному вопросу, что на 80 % больше, чем в 2017 г.

Данную тенденцию можно связать с повышением правовой грамотности граждан, а именно, положений законодательства и полномочий государственных органов власти, а также социально активности при выявлении подобных фактов (публикаций) в сети Интернет.

Вдвое увеличилось количество поступающих обращений, не относящихся к деятельности Федеральной службы.