**Обзор обращений граждан за 2021 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».

Регистрация обращений в Управлении ведется в системе электронного документооборота единой информационной системы. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

По состоянию на 31.12.2021 в Управление поступило (с учетом дубликатов) **2778** обращений.

Из них:

**2218** обращений получено непосредственно от граждан;

**560** обращений перенаправлено:

267 из органов Прокуратуры;

85 из управлений Роспотребнадзора;

102 из центрального аппарата Роскомнадзора;

106 из других организаций.

За период с 01.01.2021 по 31.12.2021:

**2025** обращений получено с сайта службы;

**534** обращения получено почтовой связью;

**61** обращение получено по электронной почте;

**122** обращения получено по СЭД;

**36** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов.

За отчетный период рассмотрено **2808** обращений граждан (в том числе **94** обращения, поступивших в 4 квартале 2020 года).

По состоянию на 31.12.2021 **60** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

по **16** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;

по **2414** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

по **258** обращениям меры приняты;

по **9** обращениям информация принята к сведению;

**109** обращений было переадресовано по принадлежности;

по **1** обращению переписка прекращена;

**1** обращение направлено для рассмотрения в территориальные Управления Роскомнадзора.

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

 ***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **2021 год** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **2778** |
| ***Вопросы административного характера*** | **151** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 109 |
| Благодарности | 12 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 3 |
| Вопросы правового характера | 5 |
| Обращение не содержит сути | 22 |
| ***Интернет и информационные технологии*** | **1437** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 1410 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 3 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 13 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 6 |
| Требования о разблокировке сайтов | 4 |
| ***Персональные данные*** | **730** |
| Вопросы защиты персональных данных | 668 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 50 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 7 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 3 |
| Жалобы по делам АП | 2 |
| ***Связь*** | **423** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 102 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 45 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 156 |
| *- Вопросы предоставления услуг связи* | 122 |
| *- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 34 |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 6 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 16 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 7 |
| *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)* | 5 |
| 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) | 18 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 3 |
| Другие вопросы в сфере связи | 95 |
| ***СМИ*** | **37** |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 25 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 8 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированиюголосования | 2 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 2 |