**Обзор обращений граждан за 2022 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 31.12.2022 в Управление поступило (с учетом дубликатов) **2998** обращений.

Из них:

**2380** обращений получено непосредственно от граждан;

**618** обращений перенаправлено:

276 из органов Прокуратуры;

96 из управлений Роспотребнадзора;

107 из центрального аппарата Роскомнадзора;

139 из других организаций.

За период с 01.01.2022 по 31.12.2022:

**2184** обращения получено с сайта службы;

**534** обращения получено почтовой связью;

**106** обращений получено по электронной почте;

**133** обращения получено по СЭД;

**41** обращение было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов.

За отчетный период рассмотрено **3000** обращений граждан (в том числе **64** обращения, поступивших в 4 квартале 2021 года).

По состоянию на 31.12.2022 **61** обращение находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

по **20** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;

по **2609** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

по **213** обращениям меры приняты;

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

**147** обращений было переадресовано по принадлежности;

по **2** обращениям переписка прекращена.

**Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице**

| Тематика поступивших обращений | 2022 |
| --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | **2998** |
| ***Вопросы административного характера*** | **188** |
| Благодарности | 8 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 146 |
| Вопросы правового характера | 6 |
| Обращение не содержит сути | 17 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 1 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 10 |
| **Интернет и информационные технологии** | **1574** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 0 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 1557 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 7 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 9 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 0 |
| **Персональные данные** | **823** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 15 |
| Вопросы защиты персональных данных | 769 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 12 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 25 |
| Жалобы по делам АП | 2 |
| **Связь** | **389** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 47 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 25 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 0 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 111 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 88 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 23 |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 5 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 9 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 6 |
| *Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за не предоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)* | 2 |
| *Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем* | 1 |
| 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) | 42 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Жалобы по делам АП | 1 |
| Другие вопросы в сфере связи | 159 |
| **СМИ** | **24** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 5 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 17 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 0 |