**Обзор обращений граждан за 2023 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 31.12.2023 в Управление поступило (с учетом дубликатов) **2837** обращений.

Из них:

**2044** обращения получено непосредственно от граждан;

**793** обращения перенаправлено:

314 из органов Прокуратуры;

229 из управлений Роспотребнадзора;

138 из центрального аппарата Роскомнадзора;

112 из других организаций.

За период с 01.01.2023 по 31.12.2023:

**1818** обращений получено с сайта службы;

**638** обращений получено почтовой связью;

**130** обращений получено по электронной почте;

**167** обращений получено по СЭД;

**65** обращений было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов;

**13** обращений получено через ПОС;

**6** обращений получено через МЭДО.

За отчетный период рассмотрено **2806** обращений граждан (в том числе **64** обращения, поступивших в 4 квартале 2022 года).

По состоянию на 31.12.2023 **85** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

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

по **2242** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

по **356** обращениям меры приняты;

по **5** обращениям информация принята к сведению;

**182** обращения было переадресовано по принадлежности;

по **1** обращению переписка прекращена.

*Выводы*

Наибольшее количество обращений, поступивших за отчетный период, относятся к следующим вопросам:

интернет и информационные технологии (**32%**);

оказание услуг связи (**27%**);

нарушение законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами (**32%**);

вопросы административного характера (**8%**);

соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (**1%**).

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

| Тематика поступивших обращений | **2023** |
| --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | **2837** |
| ***Вопросы административного характера*** | **225** |
| Благодарности | 13 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 182 |
| Вопросы правового характера | 3 |
| Обращение не содержит сути | 15 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 5 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 7 |
| ***Интернет и информационные технологии*** | **910** |
| Учёт рекламы в сети Интернет | 12 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 885 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 2 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 3 |
| Требования о разблокировке сайтов | 8 |
| ***Персональные данные*** | **910** |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 16 |
| Вопросы защиты персональных данных | 844 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 20 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 27 |
| Жалобы по делам АП | 2 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| ***Связь*** | **758** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 148 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 35 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 131 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | 108 |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 23 |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | 5 |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 3 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 8 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 2 |
| *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)* | 1 |
| *Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем* | 3 |
| *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.)* | 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) | 150 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 3 |
| Жалобы по делам АП | 0 |
| Другие вопросы в сфере связи | 288 |
| ***СМИ*** | **34** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 7 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 22 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 5 |