**Обзор обращений граждан за 2 квартал 2021 года**

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 30.06.2021 в Управление поступило (с учетом дубликатов) **665** обращений.

Из них:

**539** обращений получено непосредственно от граждан;

**126** обращений перенаправлено:

68 из органов Прокуратуры;

13 из управлений Роспотребнадзора;

24 из центрального аппарата Роскомнадзора;

21 из других организаций.

За период с 01.04.2021 по 30.06.2021:

**499** обращений получено с сайта службы;

**114** обращений получено почтовой связью;

**10** обращений получено по электронной почте;

**30** обращений получено по СЭД;

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

За отчетный период рассмотрено **693** обращения граждан.

По состоянию на 30.06.2021 **54** обращения находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

по **3** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;

по **596** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

по **68** обращениям меры приняты;

по **1** обращению информация принята к сведению;

**25** обращений было переадресовано по принадлежности.

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **2 квартал 2021 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **665** |
| ***Вопросы административного характера*** | **32** |
| Благодарности | 2 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 25 |
| Вопросы правового характера | 2 |
| Обращение не содержит сути | 3 |
| ***Интернет и информационные технологии*** | **378** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 370 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 6 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| ***Персональные данные*** | **160** |
| Вопросы защиты персональных данных | 149 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 8 |
| Жалобы по делам об АП | 2 |
| ***Связь*** | **84** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 20 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 5 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 33 |
| *- Вопросы предоставления услуг связи* | 23 |
| *- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 10 |
| *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 |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 1 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 3 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 4 |
| 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) | 4 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Другие вопросы в сфере связи | 20 |
| ***СМИ*** | **11** |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 7 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 4 |