**Обзор обращений граждан за 4 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 31.12.2021 в Управление поступило (с учетом дубликатов) **776** обращений.

Из них:

**612** обращений получено непосредственно от граждан;

**164** обращения перенаправлено:

86 из органов Прокуратуры;

30 из управлений Роспотребнадзора;

25 из центрального аппарата Роскомнадзора;

23 из других организаций.

За период с 01.10.2021 по 31.12.2021:

**568** обращений получено с сайта службы;

**154** обращения получено почтовой связью;

**20** обращений получено по электронной почте;

**31** обращение получено по СЭД;

**3** обращения было подано лично при посещении Управления после приема у специалистов.

За отчетный период рассмотрено **798** обращений граждан.

По состоянию на 31.12.2021 **56** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

по **6** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;

по **683** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

по **77** обращениям меры приняты;

по **4** обращениям информация принята к сведению;

**28** обращений было переадресовано по принадлежности.

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **4 квартал 2021 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **776** |
| ***Вопросы административного характера*** | **38** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 28 |
| Благодарности | 7 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 1 |
| Вопросы правового характера | 1 |
| Обращение не содержит сути | 1 |
| ***Интернет и информационные технологии*** | **410** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 399 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 3 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 4 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 3 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| ***Персональные данные*** | **200** |
| Вопросы защиты персональных данных | 180 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 16 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 4 |
| ***Связь*** | **122** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 28 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 15 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 48 |
| *- Вопросы предоставления услуг связи* | 40 |
| *- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 8 |
| *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.)* | 4 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия 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) | 9 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Другие вопросы в сфере связи | 21 |
| ***СМИ*** | **6** |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 2 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированиюголосования | 1 |