**Обзор обращений граждан за 4 квартал 2022 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 31.12.2022 в Управление поступило (с учетом дубликатов) **646** обращений.

Из них:

**502** обращений получено непосредственно от граждан;

**144** обращения перенаправлено:

61 из органов Прокуратуры;

11 из управлений Роспотребнадзора;

28 из центрального аппарата Роскомнадзора;

44 из других организаций.

За период с 01.10.2022 по 31.12.2022:

**452** обращения получено с сайта службы;

**126** обращений получено почтовой связью;

**20** обращений получено по электронной почте;

**31** обращение получено по СЭД;

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

За отчетный период рассмотрено **645** обращений граждан.

По состоянию на 31.12.2022 **50** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

по **556** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

по **54** обращениям меры приняты;

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

**32** обращения было переадресовано по принадлежности;

по **2** обращениям переписка прекращена.

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **4 квартал 2022 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **646** |
| ***Вопросы административного характера*** | **35** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 32 |
| Благодарности | 1 |
| Вопросы правового характера | 2 |
| ***Интернет и информационные технологии*** | **251** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 245 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 3 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 2 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| ***Персональные данные*** | **231** |
| Вопросы защиты персональных данных | 215 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 8 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 5 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 2 |
| Жалобы по делам об АП | 1 |
| ***Связь*** | **125** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 9 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 7 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 18 |
| *- Вопросы предоставления услуг связи* | 13 |
| *- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 5 |
| *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 |
| *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) | 24 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Другие вопросы в сфере связи | 65 |
| ***СМИ*** | **4** |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |