**Обзор обращений граждан за 4 квартал 2023 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 31.12.2023 в Управление поступило **851** обращение.

Из них:

**624** обращение получено непосредственно от граждан;

**227** обращений перенаправлено:

66 из органов Прокуратуры;

85 из управлений Роспотребнадзора;

35 из центрального аппарата Роскомнадзора;

41 из других организаций.

За период с 01.10.2023 по 31.12.2023:

**570** обращений получено с сайта службы;

**206** обращений получено почтовой связью;

**18** обращений получено по электронной почте;

**44** обращения получено по СЭД;

**6** обращений получено с платформы обратной связи;

**6** обращений получено с МЭДО;

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

За отчетный период рассмотрено **840** обращений граждан.

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

После рассмотрения и анализа представленных документов:

по **2** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;

по **679** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

по **107** обращениям меры приняты;

**52** обращения было переадресовано по принадлежности.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

| **Тематика поступивших обращений** | **4 квартал 2023 года** |
| --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 851 |
| ***Вопросы административного характера*** | **57** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 52 |
| Обращение не содержит сути | 2 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 2 |
| ***Интернет и информационные технологии*** | **306** |
| Учёт рекламы в сети Интернет | 10 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 292 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 3 |
| ***Персональные данные*** | **242** |
| Вопросы защиты персональных данных | 232 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 2 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 5 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| ***Связь*** | **240** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 56 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 11 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 44 |
| *- Вопросы предоставления услуг связи* | 37 |
| *- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 7 |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | 1 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 2 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 1 |
| *Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем* | 2 |
| *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) | 20 |
| Другие вопросы в сфере связи | 108 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| ***СМИ*** | **6** |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 4 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |