**Обзор обращений граждан за 1 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 31.03.2022 в Управление поступило (с учетом дубликатов) **764** обращений.

Из них:

**621** обращение получено непосредственно от граждан;

**143** обращения перенаправлено:

73 из органов Прокуратуры;

26 из управлений Роспотребнадзора;

20 из центрального аппарата Роскомнадзора;

24 из других организаций.

За период с 01.01.2022 по 31.03.2022:

**580** обращений получено с сайта службы;

**125** обращений получено почтовой связью;

**26** обращений получено по электронной почте;

**27** обращений получено по СЭД;

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

За отчетный период рассмотрено **763** обращения граждан (в том числе **64** обращения, поступивших в 4 квартале 2021 года).

По состоянию на 31.03.2022 **63** обращения находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

по **8** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;

по **649** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

по **57** обращениям меры приняты;

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

**44** обращения было переадресовано по принадлежности.

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

 ***Таблица***

| Тематика поступивших обращений | 1 квартал 2022 года |
| --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | **764** |
| ***Вопросы административного характера*** | **62** |
| Благодарности | 4 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 44 |
| Вопросы правового характера | 1 |
| Обращение не содержит сути | 6 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 7 |
| ***Интернет и информационные технологии*** | **434** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 430 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 4 |
| ***Персональные данные*** | **181** |
| Вопросы защиты персональных данных | 168 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 5 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 8 |
| ***Связь*** | **81** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 17 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 8 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 18 |
| *- Вопросы предоставления услуг связи* | 15 |
| *- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 3 |
| *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.)* | 2 |
| 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 |
| Жалобы по делам об АП | 1 |
| Другие вопросы в сфере связи | 32 |
| ***СМИ*** | **6** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 |