**Обзор обращений граждан за 1 квартал 2024 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 31.03.2024 в Управление поступило (с учетом дубликатов) **899** обращений.

Из них:

**660** обращений получено непосредственно от граждан;

**239** обращений перенаправлено:

83 из органов Прокуратуры;

65 из управлений Роспотребнадзора;

53 из центрального аппарата Роскомнадзора;

38 из других организаций.

За период с 01.01.2024 по 31.03.2024:

**599** обращений получено с сайта службы;

**151** обращение получено почтовой связью;

**43** обращения получено по электронной почте;

**62** обращения получено по СЭД;

**9** обращений получено через ПОС;

**21** обращение получено через МЭДО;

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

За отчетный период рассмотрено **892** обращения граждан (в том числе **90** обращений, поступивших в 4 квартале 2023 года).

По состоянию на 31.03.2024 **96** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

по **11** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;

по **732** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

по **104** обращениям меры приняты;

**45** обращений было переадресовано по принадлежности.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

| **Тематика поступивших обращений** | **1 квартал 2024 года** |
| --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 899 |
| ***Вопросы административного характера*** | **61** |
| Благодарности | 0 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 45 |
| Вопросы правового характера | 4 |
| Обращение не содержит сути | 4 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 8 |
| ***Интернет и информационные технологии*** | **326** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 313 |
| Требования о разблокировке сайтов | 2 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 3 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| Учёт рекламы в сети Интернет | 7 |
| ***Персональные данные*** | **220** |
| Вопросы защиты персональных данных | 196 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 6 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 9 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 7 |
| Жалобы по делам об АП | 1 |
| ***Связь*** | **283** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 52 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 8 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 46 |
| *- Вопросы предоставления услуг связи* | 32 |
| *- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 14 |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 2 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 7 |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | 1 |
| *Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем* | 0 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 1 |
| *Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)* | 3 |
| 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) | 77 |
| Другие вопросы в сфере связи | 100 |
| ***СМИ*** | **9** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 6 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 0 |