**Обзор обращений граждан за 1 полугодие 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 30.06.2024 в Управление поступило (с учетом дубликатов) **1642** обращения.

Из них:

**1174** обращений получено непосредственно от граждан;

**468** обращения перенаправлено:

167 из органов Прокуратуры;

97 из управлений Роспотребнадзора;

92 из центрального аппарата Роскомнадзора;

112 из других организаций.

За период с 01.01.2024 по 30.06.2024:

**1036** обращений получено с сайта службы;

**283** обращений получено почтовой связью;

**106** обращений получено по электронной почте;

**118** обращений получено по СЭД;

**13** обращений получено по ПОС;

**56** обращений получено по МЭДО;

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

За отчетный период рассмотрено **1636** обращений граждан (в том числе **90** обращений, поступивших в 4 квартале 2023 года).

По состоянию на 30.06.2024 **96** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

по **15** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;

по **1358** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

по **169** обращениям меры приняты;

по **2** обращениям информация принята к сведению;

**92** обращения было переадресовано по принадлежности.

*Выводы*

Наибольшее количество обращений, поступивших за отчетный период, относятся к следующим вопросам:

интернет и информационные технологии (**31%**);

оказание услуг связи (**31%**);

нарушение законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами (**28%**);

вопросы административного характера (**8%**);

соблюдение законодательства в сфере массовых коммуникаций (**1%**).

Интернет – реклама (**1%**)

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

| Тематика поступивших обращений | 1 пол. 2023 года | 1 пол. 2024 года |
| --- | --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 1241 | 1642 |
| ***Интернет-реклама*** | 0 | 16 |
| Разъяснение вопросов по учету рекламы | 0 | 11 |
| Неисполнение требований по учету рекламы | 0 | 5 |
| ***Вопросы административного характера*** | 98 | 140 |
| Благодарности | 10 | 2 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 71 | 92 |
| Вопросы правового характера | 3 | 20 |
| Обращение не содержит сути | 8 | 15 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 2 | 0 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 4 | 11 |
| ***Интернет и информационные технологии*** | 347 | 504 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 342 | 492 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 0 | 6 |
| Требования о разблокировке сайтов | 4 | 3 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 | 3 |
| ***Персональные данные*** | 451 | 463 |
| Вопросы защиты персональных данных | 423 | 418 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 10 | 13 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 14 | 15 |
| Жалобы по делам АП | 2 | 2 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 | 14 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 0 | 1 |
| ***Связь*** | 319 | 504 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 46 | 102 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 10 | 16 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 | 0 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 49 | 76 |
| *- Вопросы предоставления услуг связи* | 37 | 49 |
| *- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 12 | 27 |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | 3 | 4 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 6 | 14 |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | 1 | 2 |
| *Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем* | 1 | 1 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 1 | 3 |
| *Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за не предоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)* | 0 | 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) | 101 | 126 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 | 1 |
| Другие вопросы в сфере связи | 109 | 183 |
| ***СМИ*** | 26 | 15 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 5 | 4 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 16 | 11 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 5 | 0 |