**Обзор обращений граждан за 2020 год**

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 31.12.2020 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **1997** обращений (с учетом дубликатов).

**Из *1997* обращений:**

**1473** обращений получено непосредственно от граждан;

**524** обращения перенаправлено:

**84** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**268** из органов Прокуратуры;

**108** из управлений Роспотребнадзора;

**64** из других организаций.

За период с 01.01.2020 по 31.12.2020 поступило **1997** обращений:

**45** обращений было подано лично;

**524** обращения получено почтовой связью;

**174** обращения получено по электронной почте;

**1162** обращения получено с сайта службы;

**92** обращения получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **1993** обращений граждан.

По состоянию на 31.12.2020 ***94*** обращения находятся на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений:

Всего - 1993, из них:

Поддержано (приняты меры ) - ***248***;

Не поддержано – **528;**

Даны разъяснения: - ***1110;***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) – ***83;***

Направлены в ЦА и другие ТУ Роскомнадзора -***15***;

Отозвано гражданами –9***.***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

 ***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **2020 год** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **1997** |
| **Вопросы административного характера** | **117** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 83 |
| Вопросы правового характера | 7 |
| Обращение, не содержащее сути | 24 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| Вопросы организации работы справочных телефонов Роскомнадзора | 2 |
| **Интернет и информационные технологии** | **726** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 706 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Требование о разблокировке сайтов | 15 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 4 |
| **Персональные данные** | **682** |
| Вопросы защиты персональных данных | 653 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 16 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 3 |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Жалобы по делам АП | 2 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 7 |
| **Связь** | **432** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 126 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 16 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 6 |
| Вопросы качества оказания услуг связи, из них: | 145 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *67* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, из них:* | *78* |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | *1* |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | *8* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *22* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *18* |
| *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.)* | *15* |
| *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)* | *14* |
| 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) | *14* |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Жалобы по делам АП | 1 |
| Другие вопросы в сфере связи | 122 |
| **СМИ** | **40** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 6 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 30 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |