**Обзор обращений граждан за 2 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 30.06.2023 в Управление поступило (с учетом дубликатов) **644** обращения.

Из них:

**431** обращение получено непосредственно от граждан;

**213** обращений перенаправлено:

89 из органов Прокуратуры;

41 из управлений Роспотребнадзора;

29 из центрального аппарата Роскомнадзора;

54 из других организаций.

За период с 01.04.2023 по 30.06.2023:

**377** обращений получено с сайта службы;

**182** обращения получено почтовой связью;

**34** обращения получено по электронной почте;

**36** обращений получено по СЭД;

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

За отчетный период рассмотрено **673** обращения граждан.

По состоянию на 30.06.2023 **6** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

по **4** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;

по **542** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

по **85** обращениям меры приняты;

по **1** обращению переписка прекращена;

по 4 обращениям информация принята к сведению;

**38** обращений было переадресовано по принадлежности.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

| **Тематика поступивших обращений** | **2 квартал 2023 года** |
| --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 644 |
| ***Вопросы административного характера*** | **52** |
| Благодарности | 3 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 39 |
| Вопросы правового характера | 1 |
| Обращение не содержит сути | 4 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 3 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 2 |
| ***Интернет и информационные технологии*** | **183** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 182 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| ***Персональные данные*** | **240** |
| Вопросы защиты персональных данных | 225 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 5 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 9 |
| Жалобы по делам об АП | 1 |
| ***Связь*** | **155** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 22 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 35 |
| *- Вопросы предоставления услуг связи* | 28 |
| *- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 7 |
| *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.)* | 5 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия 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) | 33 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Другие вопросы в сфере связи | 60 |
| ***СМИ*** | **14** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 4 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 9 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |