**Обзор обращений граждан за 3 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 30.09.2022 в Управление поступило (с учетом дубликатов) **727** обращений.

Из них:

**573** обращения получено непосредственно от граждан;

**154** обращения перенаправлено:

77 из органов Прокуратуры;

19 из управлений Роспотребнадзора;

27 из центрального аппарата Роскомнадзора;

31 из других организаций.

За период с 01.07.2022 по 30.09.2022:

**534** обращения получено с сайта службы;

**132** обращения получено почтовой связью;

**19** обращений получено по электронной почте;

**32** обращения получено по СЭД;

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

За отчетный период рассмотрено **731** обращение граждан. По состоянию на 30.09.2022 **46** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

по **5** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;

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

по **44** обращениям меры приняты;

по **1** обращению информация принята к сведению;

**32** обращения было переадресовано по принадлежности.

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

 ***Таблица***

| Тематика поступивших обращений | 3 квартал 2022 года |
| --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | **727** |
| ***Вопросы административного характера*** | **37** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 30 |
| Вопросы правового характера | 3 |
| Обращение не содержит сути | 2 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 2 |
| ***Интернет и информационные технологии*** | **405** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 404 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| ***Персональные данные*** | **182** |
| Вопросы защиты персональных данных | 165 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 6 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 10 |
| ***Связь*** | **100** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 13 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 5 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 40 |
| *- Вопросы предоставления услуг связи* | 34 |
| *- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 6 |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | 2 |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | 4 |
| 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) | 6 |
| Другие вопросы в сфере связи | 36 |
| ***СМИ*** | **3** |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 2 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |