**Обзор обращений граждан за 3 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 30.09.2023 в Управление поступило **745** обращений.

Из них:

**571** обращение получено непосредственно от граждан;

**174** обращений перенаправлено:

57 из органов Прокуратуры;

62 из управлений Роспотребнадзора;

33 из центрального аппарата Роскомнадзора;

22 из других организаций.

За период с 01.07.2023 по 30.09.2023:

**504** обращения получено с сайта службы;

**137** обращений получено почтовой связью;

**43** обращения получено по электронной почте;

**37** обращений получено по СЭД;

**4** обращения получено с платформы обратной связи;

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

За отчетный период рассмотрено **749** обращений граждан.

По состоянию на 30.09.2023 **75** обращений находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

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

по **579** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

по **104** обращениям меры приняты;

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

**60** обращений было переадресовано по принадлежности.

Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице

| **Тематика поступивших обращений** | **3 квартал 2023 года** |
| --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | 745 |
| ***Вопросы административного характера*** | **69** |
| Благодарности | 3 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 58 |
| Обращение не содержит сути | 5 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 2 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 1 |
| ***Интернет и информационные технологии*** | **257** |
| Учёт рекламы в сети Интернет | 2 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 251 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 3 |
| Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| ***Персональные данные*** | **217** |
| Вопросы защиты персональных данных | 189 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 8 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 8 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 12 |
| ***Связь*** | **200** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 47 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 14 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 38 |
| *- Вопросы предоставления услуг связи* | 34 |
| *- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 4 |
| *Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг* | 3 |
| *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)* | 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) | 29 |
| Другие вопросы в сфере связи | 71 |
| ***СМИ*** | **2** |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 2 |