**Обзор обращений граждан за 1 квартал 2021 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 31.03.2021 в Управление поступило (с учетом дубликатов) **660** обращений.

Из них:

**531** обращение получено непосредственно от граждан;

**129** обращений перенаправлено:

49 из органов Прокуратуры;

23 из управлений Роспотребнадзора;

21 из центрального аппарата Роскомнадзора;

36 из других организаций.

За период с 01.01.2021 по 31.03.2021:

**473** обращения получено с сайта службы;

**133** обращения получено почтовой связью;

**17** обращений получено по электронной почте;

**26** обращений получено по СЭД;

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

За отчетный период рассмотрено **671** обращение граждан (в том числе **94** обращения, поступивших в 4 квартале 2020 года).

По состоянию на 31.03.2021 **83** обращения находилось на рассмотрении.

После рассмотрения и анализа представленных документов:

по **3** обращениям поступили заявления о прекращении рассмотрения обращений;

по **558** обращениям заявителям даны исчерпывающие разъяснения по существу вопроса;

по **76** обращениям меры приняты;

по **3** обращениям информация принята к сведению;

**31** обращение было переадресовано по принадлежности.

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

***Таблица***

| Тематика поступивших обращений | 1 квартал 2021 года |
| --- | --- |
| Обращения граждан по основной деятельности | **660** |
| ***Вопросы административного характера*** | **46** |
| Благодарности | 3 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 31 |
| Вопросы правового характера | 2 |
| Обращение не содержит сути | 9 |
| Заявление об ознакомлении с материалами | 1 |
| ***Интернет и информационные технологии*** | **315** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 312 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| Требования о разблокировке сайтов | 2 |
| ***Персональные данные*** | **172** |
| Вопросы защиты персональных данных | 159 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 12 |
| ***Связь*** | **123** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 44 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 11 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 24 |
| *- Вопросы предоставления услуг связи* | 21 |
| *- Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон* | 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)* | 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) | 3 |
| Другие вопросы в сфере связи | 40 |
| ***СМИ*** | **4** |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 4 |