**Обзор обращений граждан за 3 квартал 2020 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 30.09.2020 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **391** обращение (368 первичных, 23 дубликата).

**Из *391* обращения:**

**272** обращения получено непосредственно от граждан;

**119** обращений перенаправлено:

**15** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**2** из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**71** из органов Прокуратуры;

**20** из управлений Роспотребнадзора;

**11** из других организаций.

За период с 01.07.2020 по 30.09.2020 поступило **391** обращение:

**12** обращений было подано лично;

**1** курьером**;**

**140** обращения получено почтовой связью;

**27** обращений получено по электронной почте;

**194** обращений получено с сайта службы;

**17** обращений получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **397** обращений граждан.

По состоянию на 30.09.2020 ***55*** обращений находятся на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений:

Всего - 397, из них:

Поддержано (приняты меры ) - ***61***;

Не поддержано – **120;**

Даны разъяснения: - ***183;***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) – ***29;***

Направлены в ЦА и другие ТУ Роскомнадзора -***1***;

Отозвано гражданами –3***.***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

 ***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **3 квартал 2020 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **391** |
| **Вопросы административного характера** | **31** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 28 |
| Вопросы правового характера | 1 |
| Обращение, не содержащее сути | 1 |
| Вопросы организации работы справочных телефонов Роскомнадзора | 1 |
| **Интернет и информационные технологии** | **101** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 98 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| **Персональные данные** | **146** |
| Вопросы защиты персональных данных | 140 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 |
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| **Связь** | **101** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 24 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 7 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |
| Вопросы качества оказания услуг связи, из них: | 43 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *21* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, из них:* | *22* |
| *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.)* | *2* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *2* |
| *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.)* | *8* |
| *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)* | *9* |
| 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) | *2* |
| Другие вопросы в сфере связи | 22 |
| **СМИ** | **12** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 10 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |