**Обзор обращений граждан за 4 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 31.12.2020 в Управление Роскомнадзора по Пермскому краю поступило **491** обращение (459 первичных, 32 дубликата).

**Из *491* обращения:**

**338** обращений получено непосредственно от граждан;

**153** обращения перенаправлено:

**23** из центрального аппарата Роскомнадзора;

**1** из территориальных Управлений Роскомнадзора;

**83** из органов Прокуратуры;

**25** из управлений Роспотребнадзора;

**10** из других организаций.

За период с 01.10.2020 по 31.12.2020 поступило **491** обращение:

**6** обращений было подано лично;

**159** обращений получено почтовой связью;

**25** обращений получено по электронной почте;

**277** обращений получено с сайта службы;

**24** обращения получено по СЭД.

За отчетный период рассмотрено **452** обращения граждан.

По состоянию на 31.12.2020 ***94*** обращения находятся на рассмотрении.

Результаты рассмотрения обращений:

Всего - 452, из них:

Поддержано (приняты меры ) - ***66***;

Не поддержано – **121;**

Даны разъяснения: - ***238;***

Переслано по принадлежности (в другие органы власти) – ***22;***

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

Отозвано гражданами –4***.***

*Анализ поступивших обращений по тематике приведен в таблице*

***Таблица***

| **Тематика поступивших обращений** | **4 квартал 2020 года** |
| --- | --- |
| **Обращения граждан по основной деятельности** | **491** |
| **Вопросы административного характера** | **31** |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 22 |
| Вопросы правового характера | 2 |
| Обращение, не содержащее сути | 6 |
| **Интернет и информационные технологии** | **100** |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 100 |
| **Персональные данные** | **193** |
| Вопросы защиты персональных данных | 188 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 |
| Досыл документов по запросу | 1 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| **Связь** | **159** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 68 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 4 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| Вопросы качества оказания услуг связи, из них: | 41 |
| *Вопросы предоставления услуг связи* | *25* |
| *Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, из них:* | *16* |
| *Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)* | *2* |
| *Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)* | *1* |
| *Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)* | *4* |
| *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.)* | *4* |
| *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)* | *5* |
| 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* |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Жалобы по делам об АП | 1 |
| Другие вопросы в сфере связи | 41 |
| **СМИ** | **8** |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 6 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |