**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Ульяновской области за 1 квартал 2024 года.**

1. **Рассмотрение обращений граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов**

В 1 квартале 2024 года в рамках исполнения требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в адрес Управления Роскомнадзора по Ульяновской области поступило **745** обращений.

При этом **658,** обращений от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора в электронном виде, в т.ч. посредством официального сайта Роскомнадзора и электронной почты, а также с платформы обратной связи (ПОС).

Переадресовано из других государственных органов **108** обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление Роскомнадзора по Ульяновской области обращений граждан показывает следующее, что:

31,82 % – обращений касаются вопросов ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов;

34,76 % – обращений административного характера, в т.ч. не относящихся к деятельности Роскомнадзора, а также отзывы обращений;

17,98 % – обращений относятся к вопросам в сфере связи;

15,17 % – обращений касаются защиты персональных данных;

0,27 % – обращений относятся к вопросам в сфере массовых коммуникаций.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении Роскомнадзора по Ульяновской области вынесены решения:

- поддержано – 12**;**

- не поддержано – 55;

- разъяснено – 353;

- переслано по принадлежности – 243;

- обращение отозвано гражданином – 8**;**

- направлено в ТО – 1**;**

**-** на рассмотрении– 73.

Обращения граждан перенаправляются по принадлежности в УМВД России по Ульяновской области (в отношении противоправных действий в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть Интернет, мошеннических действий, связанных с незаконным использованием сетей связи, распространения информации экстремистского содержания на Интернет-сайтах), а также в УМВД других регионов, в Управление Федеральной антимонопольной службы по Ульяновской области (в отношении рекламы в СМИ), Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области и другие федеральные органы исполнительной власти).

**Статистические данные о работе с обращениями**

**граждан в 1 квартале 2023 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **745** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 745 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 44 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 13 |
| 2.3 | Личный прием | 3 |
| 2.4 | Нарочным | 1 |
| 2.5 | Официальный сайт | 597 |
| 2.6 | Платформа обратной связи | 4 |
| 2.7 | Простое письмо | 26 |
| 2.8 | СЭД | 32 |
| 2.9 | Электронная почта | 25 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 745 |
| **3.2** | **Вопросы административного характера** | **259** |
| 3.3 | Благодарности | 1 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 2 |
| 3.5 | Обращение, не содержащее сути | 5 |
| 3.6 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 8 |
| 3.7 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 243 |
| **3.8** | **Интернет и информационные технологии** | **237** |
| 3.9 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 237 |
| **3.10** | **Персональные данные** | **113** |
| 3.11 | Досыл документов по запросу | 3 |
| 3.12 | Вопросы защиты персональных данных | 108 |
| 3.13 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 |
| **3.14** | **Связь** | **134** |
| 3.15 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 9 |
| 3.16 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 7 |
| 3.17 | Вопросы качества оказания услуг связи | 1 |
| 3.18 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 1 |
| 3.19 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
| 3.20 | 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) | 24 |
| 3.21 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.22 | Другие вопросы в сфере связи | 92 |
| **3.23** | **СМИ** | **2** |
| 3.24 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| 3.25 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 |
| **4** | **Переслано, всего** | **108** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Агентство государственного строительного и жилищного надзора Ульяновской области | 1 |
| 4.2 | Администрация Президента РФ-Приемная Президента Российской Федерации в Ульяновской области | 1 |
| 4.3 | Генеральная прокуратура Российской Федерации | 1 |
| 4.4 | Димитровградский межрайонный следственный отдел | 1 |
| 4.5 | Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (МЭДО) | 1 |
| 4.6 | Обратная связь ЦА РКН | 1 |
| 4.7 | Прокуратура Заволжского района г. Ульяновска | 1 |
| 4.8 | Прокуратура Засвияжского района г. Ульяновска | 2 |
| 4.9 | Прокуратура Ленинского района г. Ульяновска | 1 |
| 4.10 | Прокуратура Мелекесского района Ульяновской области | 1 |
| 4.11 | Прокуратура Московского района города Твери | 1 |
| 4.12 | Прокуратура Новоспасского района Ульяновской области | 1 |
| 4.13 | Прокуратура Ульяновской области | 14 |
| 4.14 | Прокуратура Чердаклинского района Ульяновской области | 2 |
| 4.15 | Прокуратура г. Димитровграда | 2 |
| 4.16 | Прокуратура железнодорожного района г.Ульяновска | 1 |
| 4.17 | Савеловская межрайонная прокуратура г. Москвы | 1 |
| 4.18 | Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Ростовской области | 1 |
| 4.19 | Следственный комитет России Следственное управление по Ульяновской области | 1 |
| 4.20 | Следственный комитет Российской Федерации | 1 |
| 4.21 | Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Орловской области | 1 |
| 4.22 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области в Кузоватовском районе | 3 |
| 4.23 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области в г.Димитровграде | 7 |
| 4.24 | УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ НАЛОГОВОЙ СЛУЖБЫ ПО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ | 1 |
| 4.25 | УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ СУДЕБНЫХ ПРИСТАВОВ ПО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ | 10 |
| 4.26 | Уполномоченный по правам человека в Ульяновской области | 1 |
| 4.27 | Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу | 2 |
| 4.28 | Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан (Татарстан) | 1 |
| 4.29 | Управление Роскомнадзора по Самарской области | 1 |
| 4.30 | Управление Роскомнадзора по Тверской области | 1 |
| 4.31 | Управление Роскомнадзора по Южному федеральному округу | 1 |
| 4.32 | Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области | 26 |
| 4.33 | Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Центрального Банка Российской Федерации | 1 |
| 4.34 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Ульяновской области | 1 |
| 4.35 | Уральское ГУ Банка России | 1 |
| 4.36 | Федеральная служба судебных приставов | 3 |
| 4.37 | Федеральная служба судебных приставов (МЭДО) | 3 |
| 4.38 | ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ | 1 |
| 4.39 | Центр защиты прав потребителей в г. Нижний Новгород Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансвоых услуг Банка России | 1 |
| 4.40 | Центральный Банк Российской Федерации (Банк России) | 1 |
| 4.41 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 26 |
| 4.42 | Центральный банк Российской Федерации (Банк России) Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг | 2 |
| 4.43 | Центральный банк Российской Федерации (МЭДО) | 18 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **672** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 12 |
| 5.2 | Не поддержан | 55 |
| 5.3 | Разъяснено | 353 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 243 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 1 |
| 5.6 | Обращение отозвано гражданином | 8 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **73** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **1** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |