**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Ульяновской области за 2023 год.**

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

В 2023 году 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 **3582** обращения.

При этом **3271** обращение 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 **380** обращений.

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

35,46 % – обращений касаются вопросов ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов;

39,81 % – обращений административного характера, в т.ч. не относящихся к деятельности Роскомнадзора, а также отзывы обращений;

12,46 % – обращений касаются защиты персональных данных;

11,57% – обращений относятся к вопросам в сфере связи;

0,70 % – обращений относятся к вопросам в сфере массовых коммуникаций.

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

- поддержано – 58**;**

- не поддержано – 294;

- разъяснено – 1699;

- переслано по принадлежности – 1427;

- обращение отозвано гражданином – 9**;**

- направлено в ЦА – 21**;**

- направлено в ТО – 12**;**

- принято к сведению – 1;

- переписка прекращена – 1;

**-** на рассмотрении– 60.

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 2023 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **3582** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 3582 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказная бандероль | 1 |
| 2.2 | Заказное письмо | 187 |
| 2.3 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 45 |
| 2.4 | Курьер | 1 |
| 2.5 | Личный прием | 22 |
| 2.6 | Нарочным | 7 |
| 2.7 | Официальный сайт | 3024 |
| 2.8 | Платформа обратной связи | 40 |
| 2.9 | Простое письмо | 45 |
| 2.10 | СЭД | 123 |
| 2.11 | Фельдсвязь | 2 |
| 2.12 | Ценное письмо | 1 |
| 2.13 | Электронная почта | 84 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 3582 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 1426 |
| 3.3 | Благодарности | 3 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 5 |
| 3.5 | Обращение, не содержащее сути | 17 |
| 3.6 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 8 |
| 3.7 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 4 |
| 3.8 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1389 |
| **3.9** | **Интернет и информационные технологии** | **1270** |
| 3.10 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.11 | Учёт рекламы в сети Интернет | 4 |
| 3.12 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 1263 |
| 3.13 | Требования о разблокировке сайтов | 2 |
| **3.14** | **Персональные данные** | **446** |
| 3.15 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.16 | Досыл документов по запросу | 5 |
| 3.17 | Вопросы защиты персональных данных | 435 |
| 3.18 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 4 |
| 3.19 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 1 |
| **3.20** | **Связь** | **415** |
| 3.21 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 25 |
| 3.22 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 27 |
| 3.23 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| 3.24 | Вопросы качества оказания услуг связи | 3 |
| 3.25 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 3 |
| 3.26 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
| 3.27 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.28 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
| 3.29 | 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) | 36 |
| 3.30 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 3 |
| 3.31 | Досыл документов по запросу | 8 |
| 3.32 | Другие вопросы в сфере связи | 312 |
| **3.33** | **СМИ** | **25** |
| 3.34 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 13 |
| 3.35 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 8 |
| 3.36 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 4 |
| **4** | **Переслано, всего** | **380** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Агентство государственного строительного и жилищного надзора Ульяновской области | 2 |
| 4.2 | Аппарат Государственной Думы Российской Федерации, Управление по работе с обращениями граждан | 1 |
| 4.3 | Аппарат Правительства Российской Федерации (входящий к ним) (МЭДО) | 2 |
| 4.4 | Банк России (МЭДО) | 34 |
| 4.5 | Генеральная прокуратура Российской Федерации | 1 |
| 4.6 | Государственная инспекция труда в Ульяновской области | 6 |
| 4.7 | Депутат Законодательного Собрания Ульяновской Области А.Н.Седов | 1 |
| 4.8 | Депутат законодательного собрания Ульяновской области Хакимов Рамиль Шавкятович | 1 |
| 4.9 | Димитровградский межрайонный следственный отдел | 2 |
| 4.10 | Избирательная комиссия Ульяновской области | 1 |
| 4.11 | МО МВД России "Димитровградский" | 1 |
| 4.12 | Министерство Здравоохранения Ульяновской области | 1 |
| 4.13 | Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (МЭДО) | 5 |
| 4.14 | Министерство юстиции Российской Федерации (Минюст России) (МЭДО) | 1 |
| 4.15 | Областное государственное казённое учреждение «Дом прав человека в Ульяновской области» | 1 |
| 4.16 | Прокуратура Заволжского района г. Ульяновска | 11 |
| 4.17 | Прокуратура Засвияжского района г. Ульяновска | 8 |
| 4.18 | Прокуратура Ленинского района г. Ульяновска | 11 |
| 4.19 | Прокуратура Мелекесского района Ульяновской области | 6 |
| 4.20 | Прокуратура Новоспасского района Ульяновской области | 1 |
| 4.21 | Прокуратура УО - Инзенская межрайонная прокуратура | 1 |
| 4.22 | Прокуратура Ульяновского района Ульяновской области | 36 |
| 4.23 | Прокуратура Чердаклинского района Ульяновской области | 3 |
| 4.24 | Прокуратура г. Димитровграда | 7 |
| 4.25 | Прокуратура железнодорожного района г.Ульяновска | 7 |
| 4.26 | СЛЕДСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ СЛЕДСТВЕННОГО КОМИТЕТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ПО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ | 2 |
| 4.27 | Савеловская межрайонная прокуратура г. Москвы | 1 |
| 4.28 | Следственное Управление Следственного Комитета РФ по Ульяновской области | 5 |
| 4.29 | Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Ростовской области | 1 |
| 4.30 | Следственный комитет Российской Федерации | 1 |
| 4.31 | Служба Обеспечения Деятельности Финансового Уполномоченного (АНО «СОДФУ») | 5 |
| 4.32 | Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Центрального банка Российской Федерации | 1 |
| 4.33 | Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации Сенатор Российской Федерации А.М.Гибатдинов | 1 |
| 4.34 | Территориальный орган Росздравнадзора по Ульяновской области | 1 |
| 4.35 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области в Кузоватовском районе | 7 |
| 4.36 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области в г.Димитровграде | 6 |
| 4.37 | УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ, КАДАСТРА И КАРТОГРАФИИ ПО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ | 1 |
| 4.38 | УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ СУДЕБНЫХ ПРИСТАВОВ ПО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ | 8 |
| 4.39 | УФССП России по Ульяновской области | 6 |
| 4.40 | Ульяновская Городская Дума Депутат по Железнодорожному избирательному округу №5 Парамонов Владимир Владимирович | 1 |
| 4.41 | Ульяновская межрайонная природоохранная прокуратура | 1 |
| 4.42 | Уполномоченный по правам человека в Ульяновской области | 5 |
| 4.43 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 3 |
| 4.44 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (МЭДО) | 3 |
| 4.45 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (МЭДО) | 1 |
| 4.46 | Управление Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу | 1 |
| 4.47 | Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу | 9 |
| 4.48 | Управление Роскомнадзора по Рязанской области | 1 |
| 4.49 | Управление Роскомнадзора по Самарской области | 2 |
| 4.50 | Управление Роскомнадзора по Саратовской области | 1 |
| 4.51 | Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу | 1 |
| 4.52 | Управление Роскомнадзора по Северо-Кавказскому федеральному округу | 1 |
| 4.53 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 7 |
| 4.54 | Управление Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу | 1 |
| 4.55 | Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области | 72 |
| 4.56 | Управление ФССП по Ульяновской области | 2 |
| 4.57 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Ульяновской области | 2 |
| 4.58 | Управление Федеральной налоговой службы по Ульяновской области | 1 |
| 4.59 | Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Ульяновской области | 3 |
| 4.60 | Управление Федеральной службы судебных приставов по Приморскому краю | 1 |
| 4.61 | Управление Федеральной службы судебных приставов по Ульяновской области | 27 |
| 4.62 | Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору (Ростехнадзор) Средне-Поволжское управление | 3 |
| 4.63 | Федеральная служба судебных приставов (МЭДО) | 1 |
| 4.64 | Центр защиты прав потребителей в г. Нижний Новгород Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Банка России | 1 |
| 4.65 | Центр защиты прав потребителей в г. Ростов-на-Дону | 1 |
| 4.66 | Центральный Банк РФ Управление службы по защите прав потребителей финансовых услуг в Центральном федеральном округе | 1 |
| 4.67 | Центральный Банк Российской Федерации Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Центр защиты прав потребителей в г. Ростов-на-Дону | 7 |
| 4.68 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 106 |
| 4.69 | Центральный банк РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в ПФО | 1 |
| 4.70 | Центральный банк РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в ЮФО | 1 |
| 4.71 | Центральный банк Российской Федерации | 1 |
| 4.72 | Центральный банк Российской Федерации (Банк России) Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг | 4 |
| 4.73 | Центральный банк Российской Федерации (Банк России) Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Центр защиты прав потребителей в г.Екатеринбург | 2 |
| 4.74 | Центральный банк Российской Федерации (Банк России). Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг . Центр защиты прав потребителей в г. Нижний Новгород | 2 |
| 4.75 | Центральный банк Российской Федерации (Банк России). Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. Центр защиты прав потребителей в г. Екатеринбург | 2 |
| 4.76 | Центральный банк Российской Федерации (МЭДО) | 17 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **3522** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 58 |
| 5.2 | Не поддержан | 294 |
| 5.3 | Разъяснено | 1699 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 1427 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 12 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 21 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 9 |
| 5.8 | Принято к сведению | 1 |
| 5.9 | Переписка прекращена | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **60** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **0** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |