**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Ульяновской области за 2 квартал 2023 года.**

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

Во 2 квартале 2023 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 **891** обращение.

При этом **804** обращения 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 **93** обращения.

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

35,13 % – обращений касаются вопросов ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов;

43,88 % – обращений административного характера, в т.ч. не относящихся к деятельности Роскомнадзора, а также отзывы обращений;

12,24 % – обращений касаются защиты персональных данных;

7,86 % – обращений относятся к вопросам в сфере связи;

0,89 % – обращений относятся к вопросам в сфере массовых коммуникаций.

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

- поддержано – 11**;**

- не поддержано – 59;

- разъяснено – 349;

- переслано по принадлежности – 402;

- обращение отозвано гражданином – 4**;**

- направлено в ЦА – 3**;**

- направлено в ТО – 2**;**

- 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 во 2 квартале 2023 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **891** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 891 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 59 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 13 |
| 2.3 | Личный прием | 8 |
| 2.4 | Официальный сайт | 752 |
| 2.5 | Платформа обратной связи | 6 |
| 2.6 | Простое письмо | 9 |
| 2.7 | СЭД | 21 |
| 2.8 | Электронная почта | 23 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 891 |
| 3.2 | **Вопросы административного характера** | 391 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 385 |
| 3.4 | Обращение, не содержащее сути | 3 |
| 3.5 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 3 |
| 3.6 | **Интернет и информационные технологии** | 313 |
| 3.7 | Учёт рекламы в сети Интернет | 1 |
| 3.8 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 311 |
| 3.9 | Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| 3.10 | **Персональные данные** | 109 |
| 3.11 | Досыл документов по запросу | 3 |
| 3.12 | Вопросы защиты персональных данных | 105 |
| 3.13 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 1 |
| **3.14** | **Связь** | **70** |
| 3.15 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 5 |
| 3.16 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 6 |
| 3.17 | Вопросы качества оказания услуг связи | 3 |
| 3.18 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 3 |
| 3.19 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
| 3.20 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.21 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
| 3.22 | 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 |
| 3.23 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.24 | Другие вопросы в сфере связи | 53 |
| **3.25** | **СМИ** | 8 |
| 3.26 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 4 |
| 3.27 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 4 |
| **4** | **Переслано, всего** | **93** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Агентство государственного строительного и жилищного надзора Ульяновской области | 1 |
| 4.2 | Аппарат Правительства Российской Федерации (входящий к ним) (МЭДО) | 2 |
| 4.3 | Банк России (МЭДО) | 9 |
| 4.4 | Государственная инспекция труда в Ульяновской области | 2 |
| 4.5 | Депутат Законодательного Собрания Ульяновской Области А.Н.Седов | 1 |
| 4.6 | Министерство Здравоохранения Ульяновской области | 1 |
| 4.7 | Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (МЭДО) | 2 |
| 4.8 | Прокуратура Заволжского района г. Ульяновска | 3 |
| 4.9 | Прокуратура Засвияжского района г. Ульяновска | 3 |
| 4.10 | Прокуратура Ленинского района г. Ульяновска | 1 |
| 4.11 | Прокуратура Ульяновской области | 11 |
| 4.12 | Прокуратура г. Димитровграда | 2 |
| 4.13 | Следственное Управление Следственного комитета Российской Федерации по Ульяновской области | 4 |
| 4.14 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области в Кузоватовском районе | 2 |
| 4.15 | УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ГОСУДАРСТВЕННОЙ РЕГИСТРАЦИИ, КАДАСТРА И КАРТОГРАФИИ ПО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ | 1 |
| 4.16 | УФССП России по Ульяновской области | 1 |
| 4.17 | Ульяновская Городская Дума Депутат по Железнодорожному избирательному округу №5 Парамонов Владимир Владимирович | 1 |
| 4.18 | Управление Роскомнадзора по Самарской области | 1 |
| 4.19 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.20 | Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области | 16 |
| 4.21 | Управление ФССП по Ульяновской области | 2 |
| 4.22 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Ульяновской области | 2 |
| 4.23 | Управление Федеральной службы судебных приставов по Ульяновской области | 15 |
| 4.24 | Центральный Банк Российской Федерации Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Центр защиты прав потребителей в г.Ростов-на-Дону | 4 |
| 4.25 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 19 |
| 4.26 | 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 |
| 4.27 | 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 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **831** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 11 |
| 5.2 | Не поддержан | 59 |
| 5.3 | Разъяснено | 349 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 402 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 2 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 3 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 4 |
| 5.8 | 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** |