**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Ульяновской области за 4 квартал 2023 года.**

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

В 4 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 **775** обращений.

При этом **699** 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 **110** обращений.

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

37,68 % – обращений административного характера, в т.ч. не относящихся к деятельности Роскомнадзора, а также отзывы обращений;

28,25 % – обращений касаются вопросов ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов;

19,23 % – обращений относятся к вопросам в сфере связи;

14,45 % – обращений касаются защиты персональных данных;

 0,39 % – обращений относятся к вопросам в сфере массовых коммуникаций.

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

- поддержано – 4**;**

- не поддержано – 58;

- разъяснено – 353;

- переслано по принадлежности – 282;

- обращение отозвано гражданином – 3**;**

- направлено в ЦА – 8**;**

- направлено в ТО – 6**;**

- принято к сведению – 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 4 квартале 2023 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **775** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 775 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказная бандероль | 1 |
| 2.2 | Заказное письмо | 46 |
| 2.3 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 9 |
| 2.4 | Личный прием | 2 |
| 2.5 | Нарочным | 1 |
| 2.6 | Официальный сайт | 613 |
| 2.7 | Платформа обратной связи | 14 |
| 2.8 | Простое письмо | 15 |
| 2.9 | СЭД | 44 |
| 2.10 | Фельдсвязь | 1 |
| 2.11 | Ценное письмо | 1 |
| 2.12 | Электронная почта | 28 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 775 |
| **3.2** | **Вопросы административного характера** | **292** |
| 3.3 | Благодарности | 2 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 2 |
| 3.5 | Обращение, не содержащее сути | 8 |
| 3.6 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.7 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 |
| 3.8 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 277 |
| **3.9** | **Интернет и информационные технологии** | **219** |
| 3.10 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 219 |
| **3.11** | **Персональные данные** | **112** |
| 3.12 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.13 | Вопросы защиты персональных данных | 108 |
| 3.14 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 3 |
| **3.15** | **Связь** | **149** |
| 3.16 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 10 |
| 3.17 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 10 |
| 3.18 | 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) | 9 |
| 3.19 | Другие вопросы в сфере связи | 120 |
| **3.20** | **СМИ** | **3** |
| 3.21 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| 3.22 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 |
| **4** | **Переслано, всего** | **110** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Банк России (МЭДО) | 6 |
| 4.2 | Генеральная прокуратура Российской Федерации | 1 |
| 4.3 | Государственная инспекция труда в Ульяновской области | 2 |
| 4.4 | Прокуратура Заволжского района г. Ульяновска | 4 |
| 4.5 | Прокуратура Ленинского района г. Ульяновска | 6 |
| 4.6 | Прокуратура Мелекесского района Ульяновской области | 4 |
| 4.7 | Прокуратура Ульяновской области | 14 |
| 4.8 | Прокуратура Чердаклинского района Ульяновской области | 2 |
| 4.9 | Прокуратура г. Димитровграда | 1 |
| 4.10 | Прокуратура железнодорожного района г.Ульяновска | 2 |
| 4.11 | Савеловская межрайонная прокуратура г. Москвы | 1 |
| 4.12 | Следственное Управление Следственного Комитета РФ по Ульяновской области | 1 |
| 4.13 | Следственное Управление Следственного комитета Российской Федерации по Ульяновской области | 1 |
| 4.14 | Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Ростовской области | 1 |
| 4.15 | Служба Обеспечения Деятельности Финансового Уполномоченного (АНО «СОДФУ») | 2 |
| 4.16 | Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Центрального банка Российской Федерации | 1 |
| 4.17 | Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации Сенатор Российской Федерации А.М.Гибатдинов | 1 |
| 4.18 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области в Кузоватовском районе | 2 |
| 4.19 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области в г.Димитровграде | 2 |
| 4.20 | УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ СУДЕБНЫХ ПРИСТАВОВ ПО УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ | 6 |
| 4.21 | Уполномоченный по правам человека в Ульяновской области | 4 |
| 4.22 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (МЭДО) | 1 |
| 4.23 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (МЭДО) | 1 |
| 4.24 | Управление Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу | 1 |
| 4.25 | Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу | 8 |
| 4.26 | Управление Роскомнадзора по Рязанской области | 1 |
| 4.27 | Управление Роскомнадзора по Саратовской области | 1 |
| 4.28 | Управление Роскомнадзора по Северо-Кавказскому федеральному округу | 1 |
| 4.29 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.30 | Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области | 18 |
| 4.31 | Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Ульяновской области | 2 |
| 4.32 | Управление Федеральной службы судебных приставов по Приморскому краю | 1 |
| 4.33 | Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору (Ростехнадзор) Средне-Поволжское управление | 2 |
| 4.34 | Федеральная служба судебных приставов (МЭДО) | 1 |
| 4.35 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 37 |
| 4.36 | Центральный банк Российской Федерации (Банк России) Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг | 2 |
| 4.37 | Центральный банк Российской Федерации (МЭДО) | 17 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **715** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 4 |
| 5.2 | Не поддержан | 58 |
| 5.3 | Разъяснено | 353 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 282 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 6 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 8 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 3 |
| 5.8 | Принято к сведению | 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** |