**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Ульяновской области за 1 квартал 2023 года.**

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

В 1 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 **734** обращения.

При этом **665,** 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 **73** обращения.

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

38,96 % – обращений касаются вопросов ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов;

37,60 % – обращений административного характера, в т.ч. не относящихся к деятельности Роскомнадзора, а также отзывы обращений;

14,85 % – обращений касаются защиты персональных данных;

8,32 % – обращений относятся к вопросам в сфере связи;

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

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

- поддержано – 9**;**

- не поддержано – 40;

- разъяснено – 331;

- переслано по принадлежности – 251;

- обращение отозвано гражданином – 1**;**

- направлено в ЦА – 4**;**

**-** на рассмотрении– 98.

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** | **734** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 734 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 40 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 11 |
| 2.3 | Личный прием | 11 |
| 2.4 | Нарочным | 2 |
| 2.5 | Официальный сайт | 626 |
| 2.6 | Платформа обратной связи | 5 |
| 2.7 | Простое письмо | 5 |
| 2.8 | СЭД | 24 |
| 2.9 | Электронная почта | 10 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 734 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 276 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 270 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 1 |
| 3.5 | Обращение, не содержащее сути | 2 |
| 3.6 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 2 |
| 3.7 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| **3.8** | **Интернет и информационные технологии** | **286** |
| 3.9 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.10 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 285 |
| **3.11** | **Персональные данные** | **109** |
| 3.12 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.13 | Вопросы защиты персональных данных | 107 |
| 3.14 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| **3.15** | **Связь** | **61** |
| 3.16 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 6 |
| 3.17 | 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 |
| 3.18 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| 3.19 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.20 | Другие вопросы в сфере связи | 28 |
| **3.21** | **СМИ** | **2** |
| 3.22 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| 3.23 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 |
| **4** | **Переслано, всего** | **73** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Банк России (МЭДО) | 9 |
| 4.2 | Государственная инспекция труда в Ульяновской области | 2 |
| 4.3 | Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (МЭДО) | 1 |
| 4.4 | Прокуратура Заволжского района г. Ульяновска | 5 |
| 4.5 | Прокуратура УО - Инзенская межрайонная прокуратура | 1 |
| 4.6 | Прокуратура Ульяновского района Ульяновской области | 3 |
| 4.7 | Прокуратура г. Димитровграда | 1 |
| 4.8 | Служба Обеспечения Деятельности Финансового Уполномоченного (АНО «СОДФУ») | 1 |
| 4.9 | Территориальный орган Росздравнадзора по Ульяновской области | 1 |
| 4.11 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области в Кузоватовском районе | 3 |
| 4.12 | УФССП России по Ульяновской области | 5 |
| 4.13 | Ульяновская межрайонная природоохранная прокуратура | 1 |
| 4.14 | Уполномоченный по правам человека в Ульяновской области | 1 |
| 4.15 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (МЭДО) | 2 |
| 4.16 | Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу | 1 |
| 4.17 | Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу | 1 |
| 4.18 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 2 |
| 4.19 | Управление Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу | 1 |
| 4.20 | Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области | 11 |
| 4.21 | Управление Федеральной службы судебных приставов по Ульяновской области | 12 |
| 4.23 | Федеральная служба по экологическому, технологическому и атомному надзору (Ростехнадзор) Средне-Поволжское управление | 1 |
| 4.22 | Центр защиты прав потребителей в г. Ростове-на-Дону | 1 |
| 4.23 | Центральный Банк Российской Федерации Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг Центр защиты прав потребителей в г.Ростов-на-Дону | 3 |
| 4.24 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 20 |
| 4.25 | Центральный банк РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в ПФО | 2 |
| 4.26 | Центральный банк Российской Федерации (Банк России). Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. Центр защиты прав потребителей в г. Екатеринбург | 2 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **641** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержано | 10 |
| 5.2 | Не поддержано | 41 |
| 5.3 | Разъяснено | 334 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 251 |
| 5.5 | Направлено в ЦА | 4 |
| 5.6 | Обращение отозвано гражданином | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **93** |
| 7 | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **0** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |