**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Ульяновской области за 2022 год.**

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

В 2022 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 **2577** обращений.

При этом **2321,** обращений от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора в электронном виде, в т.ч. посредством официального сайта Роскомнадзора и электронной почты.

Переадресовано из других государственных органов **226** обращений.

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

74,42 % – обращений касаются вопросов ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов;

8,07 % – обращений относятся к вопросам в сфере связи;

 1,03 % – обращений относятся к вопросам в сфере массовых коммуникаций;

 13,23 % – обращений касаются защиты персональных данных;

 3,25 % – обращений административного характера, в т.ч. не относящихся к деятельности Роскомнадзора, а также отзывы обращений.

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

- поддержано – 45**;**

- не поддержано – 227;

- разъяснено – 2162;

- переслано по принадлежности – 64;

- обращение отозвано гражданином – 20**;**

- направлено в ЦА – 11**;**

- направлено в ТО – 1**;**

- принято к сведению – 1;

**-** на рассмотрении– 46.

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), 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 2022 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **2577** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 2577 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 138 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 22 |
| 2.3 | Курьер | 1 |
| 2.4 | Личный прием | 26 |
| 2.5 | Нарочным | 20 |
| 2.6 | Официальный сайт | 2233 |
| 2.7 | Простое письмо | 41 |
| 2.8 | СЭД | 56 |
| 2.9 | Фельдсвязь | 5 |
| 2.10 | Ценное письмо | 3 |
| 2.11 | Электронная почта | 32 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 2577 |
| **3.2** | **Вопросы административного характера** | 84 |
| 3.3 | Благодарности | 2 |
| 3.4 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 61 |
| 3.5 | Вопросы правового характера | 4 |
| 3.6 | Обращение, не содержащее сути | 7 |
| 3.7 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 7 |
| 3.8 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 3 |
| 3.9 | Интернет и информационные технологии | 1918 |
| 3.10 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 1917 |
| 3.11 | Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| **3.12** | **Персональные данные** | 341 |
| 3.13 | Досыл документов по запросу | 13 |
| **3.14** | **Вопросы защиты персональных данных** | 325 |
| 3.15 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 3 |
| **3.16** | **Связь** | 208 |
| 3.17 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 31 |
| 3.18 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 6 |
| 3.19 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| 3.20 | Вопросы качества оказания услуг связи | 16 |
| 3.21 | Вопросы предоставления услуг связи | 15 |
| 3.22 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 1 |
| 3.23 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
| 3.24 | 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) | 30 |
| 3.25 | Досыл документов по запросу | 2 |
| 3.26 | Другие вопросы в сфере связи | 122 |
| **3.27** | **СМИ** | 26 |
| 3.28 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.29 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 8 |
| 3.30 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 17 |
| **4** | **Переслано, всего** | **226** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Агентство государственного строительного и жилищного надзора Ульяновской области | 1 |
| 4.2 | Аппарат Полномочного Представителя Президента РФ в ПФО по Ульяновской области | 1 |
| 4.3 | Банк России (МЭДО) | 21 |
| 4.4 | Генеральная прокуратура Российской Федерации | 1 |
| 4.5 | Государственная инспекция труда в Ульяновской области | 1 |
| 4.6 | Депутат Государственной Думы РФ В.В. Бурматов | 2 |
| 4.7 | Законодательное Собрание Ульяновской области | 1 |
| 4.8 | Министерство Здравоохранения Ульяновской области | 1 |
| 4.9 | Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (МЭДО) | 4 |
| 4.10 | Правительство Ульяновской области | 4 |
| 4.11 | Прокуратура Барышского района Ульяновской области | 4 |
| 4.12 | Прокуратура Вешкаймского района Ульяновской области | 1 |
| 4.13 | Прокуратура Заволжского района г. Ульяновска | 10 |
| 4.14 | Прокуратура Засвияжского района г. Ульяновска | 8 |
| 4.15 | Прокуратура Карсунского района Ульяновской области | 1 |
| 4.16 | Прокуратура Ленинского района г. Ульяновска | 13 |
| 4.17 | Прокуратура Мелекесского района Ульяновской области | 1 |
| 4.18 | Прокуратура Новоспасского района Ульяновской области | 1 |
| 4.19 | Прокуратура Сенгилеевского района Ульяновской области | 4 |
| 4.20 | Прокуратура Ульяновского района Ульяновской области | 1 |
| 4.21 | Прокуратура Ульяновской области | 8 |
| 4.22 | Прокуратура Ульяновской области | 12 |
| 4.23 | Прокуратура Ульяновской области Инзенская межрайонаая прокуратура | 1 |
| 4.24 | Прокуратура Цильнинского района Ульяновской области | 2 |
| 4.25 | Прокуратура Чердаклинского района Ульяновской области | 1 |
| 4.26 | Прокуратура г. Димитровграда | 14 |
| 4.27 | Прокуратура железнодорожного района г.Ульяновска | 4 |
| 4.28 | Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Ульяновской области | 4 |
| 4.29 | Следственный комитет Российской Федерации | 1 |
| 4.30 | Служба Обеспечения Деятельности Финансового Уполномоченного (АНО «СОДФУ») | 2 |
| 4.31 | Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. Центр защиты прав потребителей в г. Нижний Новгород | 1 |
| 4.32 | Совет Федерации Федерального Собрания Российской Федерации Сенатор Российской Федерации А.М.Гибатдинов | 1 |
| 4.33 | Средне-Поволжское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору, РОСТЕХНАДЗОР | 1 |
| 4.34 | Таганская межрайонная прокуратура | 1 |
| 4.35 | Территориальный орган Росздравнадзора по Ульяновской области | 2 |
| 4.36 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по УО в г.Димитровград | 1 |
| 4.37 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области в Кузоватовском районе | 3 |
| 4.38 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области в г.Димитровграде | 1 |
| 4.39 | Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по городу Москве в Северо-Западном округе города Москвы | 1 |
| 4.40 | УФССП России по Ульяновской области | 7 |
| 4.41 | Уполномоченный по правам ребенка в Ульяновской области | 1 |
| 4.42 | Уполномоченный по правам человека в Ульяновской области | 2 |
| 4.43 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 4 |
| 4.44 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (МЭДО) | 1 |
| 4.45 | Управление Роскомнадзора по Воронежской области | 1 |
| 4.46 | Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу | 1 |
| 4.47 | Управление Роскомнадзора по Тамбовской области | 1 |
| 4.48 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 7 |
| 4.49 | Управление Роскомнадзора по Челябинской области | 1 |
| 4.50 | Управление Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу | 1 |
| 4.51 | Управление Роспотребнадзора по УО | 2 |
| 4.52 | Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области | 30 |
| 4.53 | Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Сибирском федеральном округе | 1 |
| 4.54 | Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе | 2 |
| 4.55 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Ульяновской области | 1 |
| 4.56 | Управление Федеральной службы судебных приставов по Ульяновской области | 7 |
| 4.57 | Управление Федеральной службы судебных приставов по Ульяновской области | 11 |
| 4.58 | Управление Федеральной службы судебных приставов по Ульяновской области | 2 |
| 4.59 | Управление оценки качества образования контроля (надзора)за деятельностью органов государственной власти субьектов Российской Федерации | 1 |
| 4.60 | ФСБ России-Управление по Ульяновской области | 5 |
| 4.61 | Федеральная антимонопольная служба (ФАС России) (МЭДО) | 1 |
| 4.62 | Федеральная налоговая служба (ФНС России) (МЭДО) | 1 |
| 4.63 | Федеральная служба судебных приставов (ФССП России) (МЭДО) | 3 |
| 4.64 | ЦБ РФ Банк России ГУ ЦБ РФ по Нижегородской обл. | 1 |
| 4.65 | ЦБ РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе | 1 |
| 4.66 | ЦБРФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе | 2 |
| 4.67 | Центр защиты прав потребителей в г. Екатеринбурге | 1 |
| 4.68 | Центральный Банк Российской Федерации Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе | 1 |
| 4.69 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 45 |
| 4.70 | Центральный банк РФ Волго-Вятское главное управление Отделение по Ульяновской области | 1 |
| 4.71 | Центральный банк Российской Федерации (Банк России) Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе | 3 |
| 4.72 | Центральный банк Российской Федерации (Банк России). Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг . Центр защиты прав потребителей в г. Нижний Новгород | 6 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **2531** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 45 |
| 5.2 | Не поддержан | 227 |
| 5.3 | Разъяснено | 2162 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 64 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 1 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 11 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 20 |
| 5.8 | Принято к сведению | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **46** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **0** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |

 |