**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Ульяновской области за 4 квартал 2022 года.**

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

В 4 квартале 2022 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 **895** обращений.

При этом **840,** 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 **48** обращений.

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

78,88 % – обращений касаются вопросов ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов;

10,83 % – обращений относятся к вопросам в сфере связи;

 0,44 % – обращений относятся к вопросам в сфере массовых коммуникаций;

 7,82 % – обращений касаются защиты персональных данных;

 2,03 % – 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 – 12**;**

- не поддержано – 28;

- разъяснено – 790;

- переслано по принадлежности – 15;

- обращение отозвано гражданином – 2**;**

- направлено в ЦА – 1**;**

- направлено в ТО – 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 4 квартале 2022 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **895** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 895 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 24 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 1 |
| 2.3 | Курьер | 1 |
| 2.4 | Личный прием | 6 |
| 2.5 | Нарочным | 14 |
| 2.6 | Официальный сайт | 816 |
| 2.7 | Простое письмо | 7 |
| 2.8 | СЭД | 16 |
| 2.9 | Ценное письмо | 2 |
| 2.10 | Электронная почта | 8 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 895 |
| **3.2** | **Вопросы административного характера** | 18 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 13 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 2 |
| 3.5 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 2 |
| 3.6 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| **3.7** | **Интернет и информационные технологии** | 706 |
| 3.8 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 705 |
| 3.9 | Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| **3.10** | **Персональные данные** | 70 |
| 3.11 | Вопросы защиты персональных данных | 69 |
| 3.12 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| **3.13** | **Связь** | 97 |
| 3.14 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 12 |
| 3.15 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 2 |
| 3.16 | Вопросы качества оказания услуг связи | 13 |
| 3.17 | Вопросы предоставления услуг связи | 12 |
| 3.18 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 1 |
| 3.19 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
| 3.20 | 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 |
| 3.21 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.22 | Другие вопросы в сфере связи | 45 |
| **3.23** | **СМИ** | 4 |
| 3.24 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| 3.25 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 |
| **4** | **Переслано, всего** | **48** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Агентство государственного строительного и жилищного надзора Ульяновской области | 1 |
| 4.2 | Банк России (МЭДО) | 6 |
| 4.3 | Генеральная прокуратура Российской Федерации | 1 |
| 4.4 | Законодательное Собрание Ульяновской области | 1 |
| 4.5 | Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (МЭДО) | 1 |
| 4.6 | Прокуратура Засвияжского района г. Ульяновска | 1 |
| 4.7 | Прокуратура Ленинского района г. Ульяновска | 2 |
| 4.8 | Прокуратура Мелекесского района Ульяновской области | 1 |
| 4.9 | Прокуратура Ульяновской области | 3 |
| 4.10 | Прокуратура г. Димитровграда | 1 |
| 4.11 | Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Ульяновской области | 3 |
| 4.12 | Средне-Поволжское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору, РОСТЕХНАДЗОР | 1 |
| 4.13 | Территориальный орган Росздравнадзора по Ульяновской области | 1 |
| 4.14 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области в Кузоватовском районе | 3 |
| 4.15 | 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 |
| 4.16 | Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу | 1 |
| 4.17 | Управление Роскомнадзора по Тамбовской области | 1 |
| 4.18 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 3 |
| 4.19 | Управление Роспотребнадзора по Санкт-Петербургу | 1 |
| 4.20 | Управление Роспотребнадзора по Ульяновской области | 6 |
| 4.21 | Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе | 1 |
| 4.22 | Управление Федеральной службы судебных приставов по Ульяновской области | 6 |
| 4.23 | Управление Федеральной службы судебных приставов по Ульяновской области | 2 |
| 4.24 | Управление оценки качества образования контроля (надзора)за деятельностью органов государственной власти субьектов Российской Федерации | 1 |
| 4.25 | Центр защиты прав потребителей в г. Екатеринбурге | 1 |
| 4.26 | Центральный Банк Российской Федерации Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе | 1 |
| 4.27 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 11 |
| 4.28 | Центральный банк РФ Волго-Вятское главное управление Отделение по Ульяновской области | 1 |
| 4.29 | 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** | **849** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 12 |
| 5.2 | Не поддержан | 28 |
| 5.3 | Разъяснено | 790 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 15 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 1 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 1 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 2 |
| **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** |

 |