**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Курской области**

**в IV квартале 2020 года**

В IV квартале 2020 года в Управление Роскомнадзора по Курской области поступило **172** обращения граждан.

При этом **136** обращений от общего количества поступило в Управление Роскомнадзора по Курской области в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

Из Администрации Губернатора Курской области перенаправлено **2** обращения.

Из Банка России (МЭДО) перенаправлено **5** обращений.

Из Волго-Вятского ГУ Банка России перенаправлено **1** обращение.

Из ИФНС России №2 по Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ перенаправлено **1** обращение.

Из прокуратуры Курской области перенаправлено **7** обращений.

Из прокуратуры Пристеньского района Курской области перенаправлено **1** обращение

Из прокуратуры г. Курска перенаправлено **2** обращения.

Из Службы Обеспечения Деятельности Финансового Уполномоченного (АНО «СОДФУ») перенаправлено **4** обращения.

Из УМВД России по г. Курска перенаправлено **1** обращение.

Из УФССП по Курской области перенаправлено **5** обращения.

Из Управления Минюста России по Курской области перенаправлено **2** обращения.

Из управления Роспотребнадзора по Курской области перенаправлено **9** обращений.

Из Центрального аппарата Роскомнадзора поступило **17** обращений.

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

8,72 % – вопросы административного (правового) характера;

27,90 % – вопросы в сфере Интернета и информационных технологий;

33,72 % – вопросы касаются защиты персональных данных;

27,90 % – вопросы относятся к работе в сфере связи;

1,76 % – обращений относятся к сфере СМИ.

Все обращения поступили на имя руководителя.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 28.07.2005 №452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» **47** обращение, полученное из других федеральных органов исполнительной власти, было поставлено на контроль.

По результатам рассмотрения обращений граждан Управлением Роскомнадзора по Курской области вынесены решения:

- поддержано (приняты меры) – **110**;

- даны разъяснения – **2**;

- переслано по принадлежности и направлено в ТО, ЦА – **40;**

Обращения (в количестве 40) также перенаправлялись по принадлежности в органы прокуратуры (в отношении противоправных действий в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть Интернет), МВД России (в отношении противоправных действий, связанных с использованием сети «Интернет») и другие федеральные органы исполнительной власти.

**Статистические данные**

**к отчету Управления Роскомнадзора по Курской области о работе с обращениями граждан в IV квартале 2019** **года.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **172** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 172 |
| **2.** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказная бандероль | 1 |
| 2.2 | Заказное письмо | 19 |
| 2.3 | Нарочным | 2 |
| 2.4 | Официальный сайт | 92 |
| 2.5 | Простое письмо  | 12 |
| 2.6 | СЭД | 17 |
| 2.7 | Спецсвязь | 2 |
| 2.8 | Электронная почта | 27 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 172 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 15 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 9 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 2 |
| 3.5 | Обращение, не содержащее суть | 1 |
| 3.6 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.7 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 |
| 3.8 | Интернет и информационные технологии | 48 |
| 3.9 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 44 |
| 3.10 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 3 |
| 3.11 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (детская порнография, наркотики, суицид, пропаганда ЛГБТ) | 1 |
| 3.12 | Персональные данные | 58 |
| 3.13 | Досыл документов по запросу | 3 |
| 3.14 | Вопросы защиты персональных данных  | 54 |
| 3.15 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ  | 1 |
| 3.16 | Связь | 48 |
| 3.17 | Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 10 |
| 3.18 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 13 |
| 3.19 | Вопросы качества оказания услуг связи | 8 |
| 3.20 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, МегаФон | 8 |
| 3.21 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 2 |
| 3.22 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 4 |
| 3.23 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 2 |
| 3.24 | Другие вопросы в сфере связи | 17 |
| 3.25 | СМИ | 3 |
| 3.26 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| 3.27 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 |
| **4.** | **Переслано, всего** | 47 |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Администрации Губернатора Курской области | 2 |
| 4.2 | Банк России (МЭДО) | 5 |
| 4.3 | Волго-Вятское ГУ Банка России | 1 |
| 4.4 | ИФНС России №2 по Курской области | 1 |
| 4.5 | Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ | 1 |
| 4.6 | Прокуратура Курской области | 7 |
| 4.7 | Прокуратура Пристеньского района Курской области | 1 |
| 4.8 | Прокуратура г. Курска | 2 |
| 4.9 | Служба Обеспечения Деятельности Финансового Уполномоченного (АНО «СОДФУ») | 4 |
| 4.10 | УМВД России по г. Курска | 1 |
| 4.11 | УФССП по Курской области | 5 |
| 4.12 | Управление Минюста России по Курской области | 1 |
| 4.13 | Управление Роспотребнадзора по Курской области | 9 |
| 4.14 | Центральный аппарат Роскомнадзора  | 17 |
| **5.** | **Количество исполненных обращений** | **152** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержано (меры приняты) | 110 |
| 5.2 | Разъяснено | 2 |
| 5.3 | Переслано по принадлежности (в т.ч. ТО, ЦА) | 40 |
| **6.** | **Количество обращений на рассмотрении** | **0** |
| **7.** | **Количество обращений с истёкшим сроком исполнения** | **0** |
| **8.** | **Принято граждан, всего** | **2** |
| 8.1. | Руководителем Управления, заместителем руководителя | 2 |
| **9.** | **Поступило судебных исков от граждан** | **0** |