**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Курской области**

**в IV квартале 2022 года**

В IV квартале 2022 года в Управление Роскомнадзора по Курской области поступило **532** обращений граждан.

При этом **479** 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, платформе обратной связи и по электронной почте.

Из Государственной инспекции труда в Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из Государственной жилищной инспекции Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из Комитета образования и науки города Курска перенаправлено **1** обращение.

Из Курской прокуратуры по надзору за соблюдением законов в исправительных учреждениях Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из Курчатовской межрайонной прокуратуры Курской области перенаправлено **1** обращение.

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

Из прокуратуры Курской области перенаправлено **3** обращения.

Из прокуратуры Рыльского района Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из прокуратуры Центрального административного округа г. Курска перенаправлено **1** обращение.

Из прокуратуры Черемисиновского района Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из прокуратуры г. Курска перенаправлено **8** обращений.

Из Таганской межрайонной прокуратуры Центрального Административного округа г. Москвы перенаправлено **1** обращение.

Из Управления Министерства юстиции по Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций перенаправлено **4** обращения.

Из Управления Роскомнадзора по Тамбовской области перенаправлено **1** обращение.

Из Управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу поступило **1** обращение.

Из Управления Роспотребнадзора по Курской области перенаправлено **17** обращений.

Из Управления Роспотребнадзора по г. Москве перенаправлено **1** обращение.

Из Управления по работе с обращениями граждан Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) перенаправлено **1** обращение.

Из Центрального аппарата Роскомнадзора перенаправлено **7** обращений.

Из Управления Службы по защите прав потребителей и обеспечения доступности финансовых услуг в ЮФО Банка России перенаправлено **1** обращение.

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

0,94 % – вопросы административного (правового) характера;

64,66 % – вопросы в сфере Интернета и информационных технологий;

14,66 % – вопросы касаются защиты персональных данных;

19,18 % – вопросы относятся к работе в сфере связи;

0,56 % – 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» **48** обращений, полученных 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) – **291**;

- даны разъяснения – **2**;

- переслано по принадлежности и направлено в ТО, ЦА – **239.**

Обращения (в количестве 239) 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 2022** **года.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **532** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 532 |
| **2.** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 25 |
| 2.2 | Нарочным | 10 |
| 2.3 | Официальный сайт | 454 |
| 2.4 | Платформа обратной связи | 1 |
| 2.5 | Простое письмо  | 15 |
| 2.6 | СЭД | 9 |
| 2.7 | Телефонограмма | 3 |
| 2.8 | Электронная почта | 15 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 532 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 5 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 3 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 1 |
| 3.5 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.6 | Интернет и информационные технологии | 344 |
| 3.7 | Учёт рекламы в сети Интернет | 1 |
| 3.8 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 343 |
| 3.9 | Персональные данные | 78 |
| 3.10 | Досыл документов по запросу | 15 |
| 3.11 | Вопросы защиты персональных данных  | 61 |
| 3.12 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| 3.13 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ  | 1 |
| 3.14 | Связь | 102 |
| 3.15 | Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 5 |
| 3.16 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 2 |
| 3.17 | Вопросы качества оказания услуг связи | 5 |
| 3.18 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, МегаФон | 5 |
| 3.19 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 3 |
| 3.20 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 1 |
| 3.21 | Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.) | 1 |
| 3.22 | 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) | 49 |
| 3.23 | Другие вопросы в сфере связи | 41 |
| 3.24 | СМИ | 3 |
| 3.25 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| 3.26 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 2 |
| **4.** | **Переслано, всего** | 48 |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Государственная инспекция труда в Курской области | 1 |
| 4.2 | Государственная жилищная инспекции Курской области | 1 |
| 4.3 | Комитет образования и науки города Курска | 1 |
| 4.4 | Курская прокуратура по надзору за соблюдением законов в исправительных учреждениях Курской | 1 |
| 4.5 | Курчатовская межрайонная прокуратура Курской области | 1 |
| 4.6 | Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ (МЭДО) | 1 |
| 4.7 | Прокуратура Курской области | 3 |
| 4.8 | Прокуратура Рыльского района Курской области | 1 |
| 4.9 | Прокуратура Центрального административного округа г. Курска | 1 |
| 4.10 | Прокуратура Черемисиновского района Курской области | 1 |
| 4.11 | Прокуратура г. Курска | 8 |
| 4.12 | Таганская межрайоная прокуратура Центрального Административного округа г. Москвы | 1 |
| 4.13 | Управление Министерства юстиции по Курской области | 1 |
| 4.14 | Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 4 |
| 4.15 | Управление Роскомнадзора по Тамбовской области | 1 |
| 4.16 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.17 | Управление Роспотребнадзора по Курской области | 17 |
| 4.18 | Управление Роспотребнадзора по г. Москве | 1 |
| 4.19 | Управление по работе с обращениями граждан Курской области | 1 |
| 4.20 | Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) | 1 |
| 4.21 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 7 |
| 4.22 | Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечения доступности финансовых услуг в ЮФО Банка России | 1 |
| **5.** | **Количество исполненных обращений** | **532** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержано (меры приняты) | 291 |
| 5.2 | Разъяснено | 2 |
| 5.3 | Переслано по принадлежности (в т.ч. ТО, ЦА) | 239 |
| **6.** | **Количество обращений на рассмотрении** | **0** |
| **7.** | **Количество обращений с истёкшим сроком исполнения** | **0** |
| **8.** | **Принято граждан, всего** | **10** |
| 8.1. | Руководителем Управления, заместителем руководителя | 10 |
| **9.** | **Поступило судебных исков от граждан** | **0** |