**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Курской области**

**в IV квартале 2019 года**

В IV квартале 2019 года в Управление Роскомнадзора по Курской области поступило **213** обращения граждан.

При этом **167** 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 Инспекции труда по Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из Комитета цифрового развития и связи Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из МО МВД России «Железногорский» в Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из прокуратуры Курской области перенаправлено **11** обращений.

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

Из прокуратуры Центрального административного округа г. Курска перенаправлено **4** обращения.

Из прокуратуры г. Курска перенаправлено **5** обращений.

Из Сибирского ГУ Банка России перенаправлено **1** обращение.

Из УФССП по Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (МЭДО) перенаправлено **2** обращения.

Из управления Роскомнадзора по Курганской области перенаправлено **1** обращение.

Из управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу перенаправлено **1** обращение.

Из управления Роскомнадзора по Тверской области перенаправлено **1** обращение.

Из управления Роспотребнадзора по Курской области перенаправлено **7** обращений.

Из Центрального аппарата Роскомнадзора поступило **6** обращений.

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

53,05 % – вопросы административного (правового) характера;

5,16 % – вопросы в сфере Интернета и информационных технологий;

24,88 % – вопросы касаются защиты персональных данных;

15,49 % – вопросы относятся к работе в сфере связи;

1,42 % – 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» 41 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) – **68**;

- даны разъяснения – **30**;

- переслано по принадлежности и направлено в ТО, ЦА – **115;**

Обращения (в количестве 115) 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** | **213** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 213 |
| **2.** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 31 |
| 2.2 | Нарочным | 7 |
| 2.3 | Официальный сайт | 148 |
| 2.4 | Простое письмо  | 8 |
| 2.5 | СЭД | 8 |
| 2.6 | Электронная почта | 11 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 213 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 113 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 109 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 3 |
| 3.5 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| 3.6 | Интернет и информационные технологии | 11 |
| 3.7 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 11 |
| 3.8 | Персональные данные  | 53 |
| 3.9 | Досыл документов по запросу | 4 |
| 3.10 | Вопросы защиты персональных данных  | 49 |
| 3.11 | Связь | 33 |
| 3.12 | Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 4 |
| 3.13 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 9 |
| 3.14 | Вопросы качества оказания услуг связи | 7 |
| 3.15 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, МегаФон | 7 |
| 3.16 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
| 3.17 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 2 |
| 3.18 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 4 |
| 3.19 | Другие вопросы в сфере связи | 13 |
| 3.20 | СМИ | 3 |
| 3.21 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 2 |
| 3.22 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| **4.** | **Переслано, всего** | **41** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Инспекция труда по Курской области | 1 |
| 4.2 | Комитет цифрового развития и связи Курской области | 1 |
| 4.3 | МО МВД России «Железногорский» в Курской области | 1 |
| 4.4 | Прокуратура Курской области | 11 |
| 4.5 | Прокуратура Рыльского района Курской области | 1 |
| 4.6 | Прокуратура Центрального административного округа г. Курска | 4 |
| 4.7 | Прокуратура г. Курска | 5 |
| 4.8 | Сибирское ГУ Банка России | 1 |
| 4.9 | УФССП по Курской области | 1 |
| 4.10 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (МЭДО) | 2 |
| 4.11 | Управление Роскомнадзора по Курганской области | 1 |
| 4.12 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.13 | Управление Роскомнадзора по Тверской области | 1 |
| 4.14 | Управление Роспотребнадзора по Курской области | 7 |
| 4.15 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 6 |
| **5.** | **Количество исполненных обращений** | **213** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержано (меры приняты) | 68 |
| 5.2 | Разъяснено | 30 |
| 5.3 | Переслано по принадлежности (в т.ч. ТО, ЦА) | 115 |
| **6.** | **Количество обращений на рассмотрении** | **0** |
| **7.** | **Количество обращений с истёкшим сроком исполнения** | **0** |
| **8.** | **Принято граждан, всего** | **7** |
| 8.1. | Руководителем Управления, заместителем руководителя | 7 |
| **9.** | **Поступило судебных исков от граждан** | **0** |