**Отчет об итогах работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Курской области**

**в IV квартале 2021 года**

В IV квартале 2021 года в Управление Роскомнадзора по Курской области поступило **546** обращений граждан.

При этом **489** 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 **4** обращения.

Из Администрация Томской области перенаправлено **1** обращение.

Из Банк России (МЭДО) перенаправлено **3** обращения.

Из Банк России Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечении доступности финансовых услуг в ЮФО перенаправлено **1** обращение.

Из Военная комендатуры (Гарнизона, 2 разряда) перенаправлено **1** обращение.

Из Генеральная Прокуратура РФ перенаправлено **7** обращений.

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

Из прокуратуры г. Курска перенаправлено **1** обращение.

Из Государственная жилищная инспекция Курской области перенаправлено **4** обращения.

Из Комитет образования и науки Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (МЭДО) перенаправлено **2** обращения.

Из Прокуратура Курского района Курской области перенаправлено **1** обращение.

Из Прокуратуры Курской области перенаправлено **9** обращений.

Из Прокуратура Сеймского Административного округа г. Курска поступило **1** обращение.

Из Прокуратура Центрального административного округа города Курска поступило **3** обращения.

Из Служба Обеспечения Деятельности Финансового Уполномоченного (АНО «СОДФУ») поступило **1** обращение.

Из УФАС по Курской области поступило **2** обращения.

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

Из Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций поступило **11** обращений.

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

Из Управление Роспотребнадзора по Курской области поступило **4** обращения.

Из Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе поступило **1** обращение.

Из Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Северо-Западном федеральном округе поступило **1** обращение.

Из Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе поступило **1** обращение.

Из Управление ФСТЭК России по Центральному федеральному округу поступило **1** обращение.

Из Федеральная служба судебных приставов (ФССП России) (МЭДО) поступило **1** обращение.

Из ЦБ РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в СФО поступило **1** обращение.

Из Центрального аппарата Роскомнадзора поступило **19** обращений.

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

3,66 % – вопросы административного (правового) характера;

72,34 % – вопросы в сфере Интернета и информационных технологий;

15,20 % – вопросы касаются защиты персональных данных;

8,42 % – вопросы относятся к работе в сфере связи;

0,38 % – 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» **56** 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) – **250**;

- не поддержано – **1**;

- даны разъяснения – **4**;

- переслано по принадлежности и направлено в ТО, ЦА – **288;**

- переписка прекращена – 1.

Обращения (в количестве 250) 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 2021** **года.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **546** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 546 |
| **2.** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 22 |
| 2.2 | Нарочным | 1 |
| 2.3 | Официальный сайт | 467 |
| 2.4 | Простое письмо | 14 |
| 2.5 | СЭД | 20 |
| 2.6 | Электронная почта | 22 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 546 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 20 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 17 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 1 |
| 3.5 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 2 |
| 3.6 | Интернет и информационные технологии | 395 |
| 3.7 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 390 |
| 3.8 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 3 |
| 3.9 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (детская порнография, наркотики, суицид, пропаганда ЛГБТ) | 1 |
| 3.10 | Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| 3.11 | Персональные данные | 83 |
| 3.12 | Досыл документов по запросу | 8 |
| 3.13 | Вопросы защиты персональных данных | 71 |
| 3.14 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| 3.15 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 |
| 3.16 | Связь | 46 |
| 3.17 | Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 5 |
| 3.18 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 5 |
| 3.19 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| 3.20 | Вопросы качества оказания услуг связи | 5 |
| 3.21 | Вопросы предоставления услуг связи | 1 |
| 3.22 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, МегаФон | 4 |
| 3.23 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.24 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 3 |
| 3.25 | Другие вопросы в сфере связи | 29 |
| 3.26 | СМИ | 2 |
| 3.27 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| **4.** | **Переслано, всего** | 56 |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Администрация Губернатора Курской области | 4 |
| 4.2 | Администрация Томской области | 1 |
| 4.3 | Банк России (МЭДО) | 3 |
| 4.4 | Банк России Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечении доступности финансовых услуг в ЮФО | 1 |
| 4.5 | Военная комендатура (Гарнизона , 2 разряда) | 1 |
| 4.6 | Генеральная Прокуратура РФ | 1 |
| 4.7 | Государственная жилищная инспекция Курской области | 2 |
| 4.8 | Государственная жилищная инспекция Курской области | 1 |
| 4.9 | Жилищная инспекция Курской области | 1 |
| 4.10 | Комитет образования и науки Курской области | 1 |
| 4.11 | Прокуратура Центрального административного округа города Курска | 5 |
| 4.12 | Служба Обеспечения Деятельности Финансового Уполномоченного (АНО «СОДФУ») | 1 |
| 4.13 | УФАС по Курской области | 9 |
| 4.14 | УФССП по Курской области | 17 |
| 4.15 | Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 3 |
| 4.16 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 1 |
| 4.17 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (МЭДО) | 2 |
| 4.18 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.19 | Управление Роспотребнадзора по Курской области | 1 |
| 4.20 | Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе | 2 |
| 4.21 | Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Северо-Западном федеральном округе | 8 |
| 4.22 | Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе | 1 |
| 4.23 | Управление ФСТЭК России по Центральному федеральному округу | 4 |
| 4.24 | Федеральная служба судебных приставов (ФССП России) (МЭДО) | 1 |
| 4.25 | ЦБ РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в СФО | 1 |
| 4.26 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 1 |
| 4.27 | Прокуратура Центрального административного округа города Курска | 1 |
| 4.28 | Служба Обеспечения Деятельности Финансового Уполномоченного (АНО «СОДФУ») | 1 |
| 4.29 | УФАС по Курской области | 1 |
| 4.30 | УФССП по Курской области | 19 |
| **5.** | **Количество исполненных обращений** | **544** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержано (меры приняты) | 250 |
| 5.2 | Не поддержан | 1 |
| 5.3 | Разъяснено | 4 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности (в т.ч. ТО, ЦА) | 288 |
| 5.5 | Переписка прекращена | 1 |
| **6.** | **Количество обращений на рассмотрении** | **0** |
| **7.** | **Количество обращений с истёкшим сроком исполнения** | **0** |
| **8.** | **Принято граждан, всего** | **1** |
| 8.1. | Руководителем Управления, заместителем руководителя | 1 |
| **9.** | **Поступило судебных исков от граждан** | **0** |