**Отчет об итогах работы с обращениями граждан и организаций**

**в Управлении Роскомнадзора по Республике Коми**

**в первом квартале 2024 года**

В отчётный период в Управление поступило **220** обращения, **все обращения** зарегистрированы **в 1 квартале 2024года**.

Из общего количества зарегистрированных в 1 квартале 2024 года обращений поступило:

- **28 обращений** (12,73%) по вопросам, находящимся вне компетенции Роскомнадзора и вопросам административного характера, из которых 163 обращений были перенаправлены в другие ведомства для принятия мер с направлением разъяснений заявителям.

- **192 обращений** (87,27%) касались сферы контрольно-надзорной деятельности, из них:

в сфере связи – 68 обращений, в сфере массовых коммуникаций – 2 обращения, в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 70 обращений, в сфере интернет и информационные технологии – 52 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан в сфере контрольно-надзорной деятельности показывает следующее, что:

- 36,5% обращений касаются защиты персональных данных, из которых большинство обращений - жалобы на признаки нарушения прав субъектов персональных данных финансовыми организациями и управляющими компаниями ЖКХ, а также жалобы на размещение персональных данных в сети Интернет;

- 35,4% обращений касаются вопросов в сфере связи, из которых большинство обращений касалось вопросов предоставления услуг подвижной радиотелефонной связи и доступ в сеть «Интернет» в части расчетов за услуги и изменение тарифных планов, а также на неудовлетворительную работу предприятий АО «Почта России»;

- 27,1% обращений касаются вопросов в сфере интернет и информационных технологий, из которых в большинстве обращений задаются вопросы по ограничению и требования ограничения доступа к сетевым ресурсам сети «Интернет»;

- 1% составили обращения в сфере массовых коммуникаций по разъяснению вопросов по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач, разрешительной деятельности и лицензированию в сфере вещания.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти», все поступившие в Управление обращения были поставлены на контроль.

По результатам рассмотрения **183** обращений граждан и юридических лиц в Управлении вынесены решения:

- поддержано – **5 (2,73%)**;

- не поддержано – **3 (1,64%);**

- даны разъяснения – **140 (76,5%)**;

- переадресовано в другие ведомства для принятия мер **– 30 (16,39%);**

**-** направлено в ЦА и ТО – **4 (2,19%);**

**-** переписка завершена **– 1 (0,55%);**

- отозвано заявителем **– 0 (0,0%).**

Находится на рассмотрении – **37** обращения (**16,82%** от общего количества поступивших обращений).

**Количество обращений, поступивших в 1 квартале 2024 года**

**Количество обращений, поступивших в 1 квартале 2024 года**

|  |
| --- |
| Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Республике Коми (за период с 01.01.2024 по 31.03.2024) |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **220** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 220 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказная бандероль | 1 |
| 2.2 | Заказное письмо | 30 |
| 2.3 | Курьер | 1 |
| 2.4 | Нарочным | 1 |
| 2.5 | Официальный сайт | 140 |
| 2.6 | Платформа обратной связи | 4 |
| 2.7 | Простое письмо | 15 |
| 2.8 | СЭД | 17 |
| 2.9 | Электронная почта | 11 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 220 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 28 |
| 3.3 | Вопросы правового характера | 1 |
| 3.4 | Обращение, не содержащее сути | 2 |
| 3.5 | Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 25 |
| 3.6 | Интернет и информационные технологии | 52 |
| 3.7 | Учёт рекламы в сети Интернет | 7 |
| 3.8 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 43 |
| 3.9 | Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 1 |
| 3.10 | Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| 3.11 | Персональные данные | 70 |
| 3.12 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.13 | Вопросы защиты персональных данных | 68 |
| 3.14 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 1 |
| 3.15 | Связь | 68 |
| 3.16 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 7 |
| 3.17 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 2 |
| 3.18 | Вопросы качества оказания услуг связи | 3 |
| 3.19 | Вопросы предоставления услуг связи | 2 |
| 3.20 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 1 |
| 3.21 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 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) | 35 |
| 3.23 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.24 | Другие вопросы в сфере связи | 20 |
| 3.25 | СМИ | 2 |
| 3.26 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 2 |
| **4** | **Переслано, всего** | **37** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА "СЫКТЫВКАР" | 1 |
| 4.2 | Главное управление МЧС России по Республике Коми | 1 |
| 4.3 | ПРОКУРАТУРА РЕСПУБЛИКИ КОМИ | 1 |
| 4.4 | Печорская межрайонная прокуратура | 3 |
| 4.5 | Печорское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору | 1 |
| 4.6 | Прокуратура Республики Коми | 1 |
| 4.7 | Прокуратура г. Вуктыла Республики Коми | 3 |
| 4.8 | Прокуратура г. Сыктывкара | 2 |
| 4.9 | Прокуратура г. Ухты | 1 |
| 4.10 | Прокуратура г.Усинска | 2 |
| 4.11 | РОСКОМНАДЗОР | 3 |
| 4.12 | Роскомнадзор ЦА | 1 |
| 4.13 | СЛУЖБА РЕСПУБЛИКИ КОМИ СТРОИТЕЛЬНОГО, ЖИЛИЩНОГО И ТЕХНИЧЕСКОГО НАДЗОРА (КОНТРОЛЯ) | 1 |
| 4.14 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Коми в Усть-Вымском районе | 1 |
| 4.15 | УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ АНТИМОНОПОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО РЕСПУБЛИКЕ КОМИ | 1 |
| 4.16 | Уполномоченный по правам ребенка в Республике Коми | 1 |
| 4.17 | Управление Роскомнадзора по Архангельской области и Ненецкому автономному округу | 1 |
| 4.18 | Управление Роскомнадзора по Владимирской области | 1 |
| 4.19 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.20 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Коми | 4 |
| 4.21 | ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ | 2 |
| 4.22 | Центральный аппарат Роскомнадзор | 1 |
| 4.23 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 1 |
| 4.24 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 2 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **183** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 5 |
| 5.2 | Не поддержан | 3 |
| 5.3 | Разъяснено | 140 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 30 |
| 5.5 | Направлено в ЦА | 4 |
| 5.6 | Переписка прекращена | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **37** |

Подготовил:

Начальник отдела организационной,

финансовой работы и кадров А.Н.Пчелинский