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

**в Управлении Роскомнадзора по Республике Коми**

**в первом квартале 2023 года**

В отчётный период в Управление поступило **244** обращения, **все обращения** зарегистрированы **в 1 квартале 2023года**.

Из общего количества зарегистрированных в 1 квартале 2023 года обращений поступило:

- **73 обращений** (29,92%) 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.

- **171 обращений** (70,08%) касались сферы контрольно-надзорной деятельности, из них:

в сфере связи – 52 обращений, в сфере массовых коммуникаций – 2 обращения, в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 65 обращений, в сфере интернет и информационные технологии – 52 обращений.

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

- 38,01% 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;

- 30,41% 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»;

- 30,41% 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»;

- 1,17% 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 **209** обращений граждан и юридических лиц в Управлении вынесены решения:

- поддержано – **8 (3,83%)**;

- не поддержано – **6 (2,87%);**

- даны разъяснения – **114 (54,55%)**;

- переадресовано в другие ведомства для принятия мер **– 77 (36,84%);**

**-** направлено в ЦА и ТО – **4 (1,91%);**

- отозвано заявителем **– 0 (0,0%).**

Находится на рассмотрении – **35** обращения (**14,34%** от общего количества поступивших обращений).

**Количество обращений, поступивших в 1 квартале 2023 года**

**Количество обращений, поступивших в 1 квартале 2023 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Республике Коми (за период с 01.01.2023 по 31.03.2023) |
| **из них:** | **Поступило обращений, всего** | **Тип доставки:** |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **244** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 244 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 2 |
| 2.2 | Нарочным | 9 |
| 2.3 | Официальный сайт | 167 |
| 2.4 | Платформа обратной связи | 1 |
| 2.5 | Простое письмо | 47 |
| 2.6 | СЭД | 10 |
| 2.7 | Ценное письмо | 2 |
| 2.8 | Электронная почта | 6 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 244 |
| 3.2 | **Вопросы административного характера** | 73 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 73 |
| 3.4 | **Интернет и информационные технологии** | 52 |
| 3.5 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 52 |
| 3.6 | **Персональные данные** | 65 |
| 3.7 | Вопросы защиты персональных данных | 60 |
| 3.8 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| 3.9 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 4 |
| 3.10 | **Связь** | 52 |
| 3.11 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 14 |
| 3.12 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 2 |
| 3.13 | 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) | 13 |
| 3.14 | Другие вопросы в сфере связи | 23 |
| 3.15 | **СМИ** | 2 |
| 3.16 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| 3.17 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 |
| **4** | **Переслано, всего** | **59** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Администрация МО ГО "Ухта" | 1 |
| 4.2 | Главное управление МЧС России по Республике Коми | 1 |
| 4.3 | Приемная Президента Российской Федерации в Республике Коми | 1 |
| 4.4 | Прокуратура Княжпогостского района | 1 |
| 4.5 | Прокуратура Республики Коми | 2 |
| 4.6 | Прокуратура Сыктывдинского района | 2 |
| 4.7 | Прокуратура Троицко-Печорского района | 1 |
| 4.8 | Прокуратура Усть-Вымского района | 2 |
| 4.9 | Прокуратура Усть-Куломского района Республики Коми | 1 |
| 4.10 | Прокуратура г. Вуктыла Республики Коми | 1 |
| 4.11 | Прокуратура г. Сыктывкара | 10 |
| 4.12 | Прокуратура г. Ухты | 1 |
| 4.13 | Прокуратура города Инты | 1 |
| 4.14 | Прокуратура города Усинска | 2 |
| 4.15 | Симоновская межрайонная прокуратура г.Москвы | 1 |
| 4.16 | Сыктывкарская природоохранная межрайонная прокуратура | 1 |
| 4.17 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по РК в г. Печора | 1 |
| 4.18 | Управление Минюста России по Республике Коми | 2 |
| 4.19 | Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу | 1 |
| 4.20 | Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу | 1 |
| 4.21 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 2 |
| 4.22 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Коми | 1 |
| 4.23 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Коми | 11 |
| 4.24 | ФГУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Коми" | 1 |
| 4.25 | Центр защиты потребителей в г. Ростов-на-Дону Банка России | 2 |
| 4.26 | Центр защиты прав потребителей в г. Нижний Новгород Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансвоых услуг Банка России | 1 |
| 4.27 | Центр защиты прав потребителей в г. Ростове-на-Дону | 1 |
| 4.28 | Центральный аппарат Роскомнадзор | 1 |
| 4.29 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 1 |
| 4.30 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 1 |
| 4.31 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 3 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **209** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 8 |
| 5.2 | Не поддержан | 6 |
| 5.3 | Разъяснено | 114 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 77 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 1 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 3 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **35** |

 |

Подготовил:

Начальник отдела организационной,

финансовой работы и кадров А.Н.Пчелинский