

Отчет об итогах работы с обращениями граждан и организаций в Управлении Роскомнадзора по Республике Коми в 2022 году

В отчётный период в Управление поступило **1305** обращения.

Из общего количества зарегистрированных в 2022 году обращений поступило:

- **640 обращение** (49%) по вопросам, находящимся вне компетенции Роскомнадзора, из которых 581 (100%) обращений были перенаправлены в другие ведомства для принятия мер с направлением разъяснений заявителям.

665 обращение (51%) касалось сферы контрольно-надзорной деятельности, из них:

в сфере связи – 124 обращения, в сфере массовых коммуникаций – 4 обращения, в сфере защиты прав субъектов персональных данных – 252 обращения, в сфере информационных технологий – 285 обращений.

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

- 37,9 % 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;

- 18,6 % 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 ФГУП «Почта России»;

- 42,9 % обращений касаются вопросов в сфере информационных технологий, из которых в большинстве обращений задаются вопросы по ограничению и требования ограничения доступа к сетевым ресурсам сети «Интернет», в том числе и сайтов, осуществляющих продажу поддельных документов;

- 0,6 % составили обращения в сфере массовых коммуникаций по вопросам организации деятельности редакций СМИ и разъяснению вопросов разрешительной деятельности и лицензированию в сфере вещания.

Все обращения поступили на имя руководителя Управления.

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 **1282** обращений граждан и юридических лиц в Управлении вынесены решения:

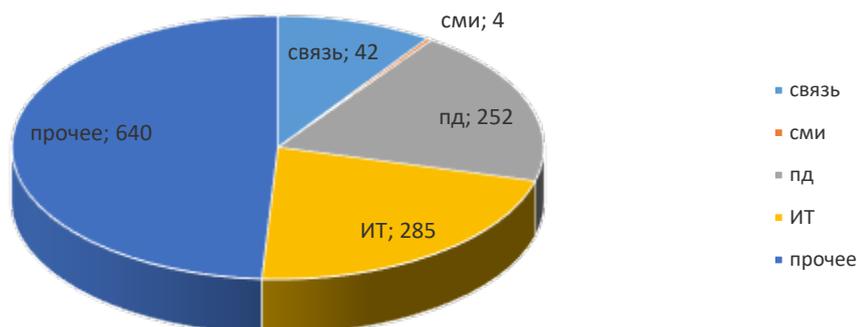
- поддержано – **27 (2,11%)**;
- не поддержано – **22 (1,72%)**;
- разъяснено – **577 (45%)**;
- переадресовано по принадлежности – **644 (50,23%)**;
- направлено в ТО – **2 (0,16%)**;

- направлено в ЦА – 10 (0,78%).

Находится на рассмотрении – 23 обращения (1,76% от общего количества поступивших обращений).

Количество обращений, поступивших в 2022 году

Обращение по категориям



Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Республике Коми (за период с 01.01.2022 по 31.12.2022)

из них:	Поступило обращений, всего	Тип доставки:
1	Поступило обращений, всего	1305
	из них:	
1.1	обращения по основной деятельности	1305
2	Тип доставки:	
2.1	Заказное письмо	13
2.2	Заказное письмо с уведомлением о вручении	73
2.3	Нарочным	14
2.4	Официальный сайт	1016
2.5	Портал гос.услуг	1
2.6	Простое письмо	125
2.7	СЭД	38
2.8	Фельдсвязь	1
2.9	Ценное письмо	4
2.10	Электронная почта	20
3	Тематика поступивших обращений:	
3.1	Обращения граждан по основной деятельности	1305
3.2	Вопросы административного характера	640
3.3	Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	635
3.4	Вопросы правового характера	3
3.5	Обращение, не содержащее сути	1
3.6	Отзыв обращения, заявления, жалобы	1
3.7	Интернет и информационные технологии	285
3.8	Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	283
3.9	Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	1
3.10	Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	1
3.11	Персональные данные	252
3.12	Обжалование в ТО ранее данных ответов	6
3.13	Обжалование ответов ЦА	1
3.14	Вопросы защиты персональных данных	226
3.15	Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	4
3.16	Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	15
3.17	Связь	124

3.18	Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	20
3.19	Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	12
3.20	Вопросы эксплуатации оборудования связи	6
3.21	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	1
3.22	Вопросы качества оказания услуг связи	1
3.23	Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон	1
3.24	Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг	1
3.25	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)	8
3.26	Другие вопросы в сфере связи	76
3.27	СМИ	4
3.28	Вопросы организации деятельности редакций СМИ	1
3.29	Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	2
3.30	Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	1
4	Переслано, всего	230
	из них:	
4.1	Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Западном федеральном округе	2
4.2	Банк России (МЭДО)	3
4.3	Банк России Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечении доступности финансовых услуг в ЮФО	1
4.4	Главное управление МЧС России по Республике Коми	1
4.5	Государственная жилищная инспекция по Усть-Вымскому району	1
4.6	Государственная жилищная инспекция по городу Сыктывкару и Корткеросскому району	2
4.7	Государственная жилищная инспекция по городу Ухте и Троицко-Печорскому району	1
4.8	Государственная инспекция труда в Республике Коми	3
4.9	Государственная инспекция труда в Республике Коми Печорский отдел	1
4.10	Инспекция Госстройнадзора Республики Коми	1
4.11	МВД России по Республике Коми	1
4.12	МРУ Росфинмониторинга по СЗФО	1
4.13	Печорская межрайонная прокуратура	1
4.14	Печорская прокуратура по надзору за соблюдением законов в исправительных учреждениях	1
4.15	Печорское управление Ростехнадзора	2
4.16	Прокуратура Корткеросского района	2
4.17	Прокуратура Республики Коми	10
4.18	Прокуратура Республики Коми	39
4.19	Прокуратура Сыктывдинского района	1
4.20	Прокуратура Сысольского района	1
4.21	Прокуратура Троицко-Печорского района	1
4.22	Прокуратура Удорского района	2
4.23	Прокуратура Усть-Вымского района	3
4.24	Прокуратура Эжвинского района г. Сыктывкара	5
4.25	Прокуратура г. Сосногорска	1
4.26	Прокуратура г. Сыктывкара	20
4.27	Прокуратура г. Ухты	2
4.28	Прокуратура города Воркуты	2
4.29	Прокуратура города Инты	3
4.30	Прокуратура города Сосногорска	2
4.31	Прокуратура города Сыктывкара	21
4.32	Прокуратура города Усинска	10
4.33	Прокуратура города Ухты	1
4.34	Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Республике Коми	1
4.35	Следственный отдел по городу Инта	2
4.36	Служба Обеспечения Деятельности Финансового Уполномоченного (АНО «СОДФУ»)	1
4.37	Служба Республики Коми строительного, жилищного и технического надзора (контроля)	1
4.38	Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг. Центр защиты прав потребителей в г. Нижний Новгород	2

4.39	ТО УФС по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Краснодарскому Краю (г. Тимашевск)	1
4.40	Территориальный орган Росздравнадзора по Республике Коми	1
4.41	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Коми в городе Ухте	4
4.42	Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Республике Коми в Усть-Вымском районе	1
4.43	Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Коми в г. Усинске	1
4.44	Уполномоченный при Главе Республики Коми по правам ребенка	1
4.45	Управление Минюста России по Республике Коми	1
4.46	Управление Роскомнадзора по Брянской области	1
4.47	Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу	6
4.48	Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу	2
4.49	Управление Роскомнадзора по Южному федеральному округу	1
4.50	Управление Роспотребнадзора по г. Москве	1
4.51	Управление Росреестра по Республике Коми	1
4.52	Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Сибирском федеральном округе	1
4.53	Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе	1
4.54	Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе Банка России	2
4.55	Управление Службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров в Сибирском федеральном округе	1
4.56	Управление ФСБ России по Республике Коми	2
4.57	Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Коми	3
4.58	Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Коми	20
4.59	Управление жилищно-коммунального хозяйства администрации муниципального образования городского округа "Сыктывкар"	1
4.60	Управление службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе Центрального банка Российской Федерации	1
4.61	ФКУ СИЗО-1 УФСИН России по Республике Коми (для Дзгоева Станислава Таймуразовича)	1
4.62	ЦБРФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе	1
4.63	Центральный аппарат Роскомнадзор	1
4.64	Центральный аппарат Роскомнадзор	10
4.65	Центральный аппарат Роскомнадзор	2
4.66	Центральный аппарат Роскомнадзор	5
4.67	Центральный аппарат Роскомнадзора	7
4.68	Центральный аппарат Роскомнадзора	1
4.69	Центральный банк Российской Федерации Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Сибирском федеральном округе	1
5	Количество исполненных обращений	1282
	из них:	
5.1	Поддержан	27
5.2	Не поддержан	22
5.3	Разъяснено	577
5.4	Переслано по принадлежности	644
5.5	Направлено в ТО	2
5.6	Направлено в ЦА	10
6	Количество обращений на рассмотрении	23

Подготовил:
Начальник отдела организационной,
финансовой работы и кадров

А.Н.Пчелинский