**Итоги работы**

**с обращениями граждан и юридических лиц Управления Роскомнадзора по Амурской области**

**за 1 квартал 2024 года.**

В Управление Роскомнадзора по Амурской области за 1 квартал 2024 года поступило 343 обращений граждан и юридических лиц.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан и юридических лиц показывает, что:

Соотношение количества поступивших в отчетном периоде обращений в различных сферах деятельности составляет:

* 44,3 % вопросы административного характера;
* 23,3 % интернет и информационные технологии;
* 15,2 % обращения касающиеся защиты персональных данных;
* 17,2 % обращения, относящиеся к сфере связи;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели за 1 квартал 2024 года | | |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **343** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 343 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 15 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 13 |
| 2.3 | МЭДО | 1 |
| 2.4 | Нарочным | 12 |
| 2.5 | Официальный сайт | 263 |
| 2.6 | Платформа обратной связи | 3 |
| 2.7 | Простое письмо | 2 |
| 2.8 | СЭД | 12 |
| 2.9 | Электронная почта | 22 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 343 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 152 |
| 3.3 | Вопросы правового характера | 8 |
| 3.4 | Обращение, не содержащее сути | 1 |
| 3.5 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 143 |
| 3.6 | Интернет и информационные технологии | 80 |
| 3.7 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 80 |
| 3.8 | Персональные данные | 52 |
| 3.9 | Вопросы защиты персональных данных | 46 |
| 3.10 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| 3.11 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 5 |
| 3.12 | Связь | 59 |
| 3.13 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 28 |
| 3.14 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 4 |
| 3.15 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| 3.16 | Вопросы качества оказания услуг связи | 11 |
| 3.17 | Вопросы предоставления услуг связи | 10 |
| 3.18 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 1 |
| 3.19 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 1 |
| 3.20 | 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 |
| 3.21 | Другие вопросы в сфере связи | 7 |
| **4** | **Переслано, всего** | **43** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Аппарат Правительства Российской Федерации (входящий к ним) (МЭДО) | 1 |
| 4.2 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства Амурской области | 1 |
| 4.3 | Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (МЭДО) | 2 |
| 4.4 | Прокуратура Амурской области | 6 |
| 4.5 | Прокуратура Заельцовского района г. Новосибирска | 1 |
| 4.6 | Прокуратура города Белогорска | 3 |
| 4.7 | Прокуратура города Благовещенска | 5 |
| 4.8 | Прокуратура города Райчихинска | 1 |
| 4.9 | Территориальный орган федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по республике Калмыкия | 1 |
| 4.10 | Территориальный орган Росздравнадзора по Курганской области | 1 |
| 4.11 | Территориальный орган Росздравнадзора по Орловской области | 1 |
| 4.12 | Территориальный орган Росздравнадзора по Республике Марий Эл | 1 |
| 4.13 | Территориальный орган Росздравнадзора по Республике Северная Осетия-Алания | 1 |
| 4.14 | Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области в городе Зея, Зейском и Магдагачинском районах | 1 |
| 4.15 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области | 5 |
| 4.16 | Управление Федеральной службы судебных приставов по Амурской области | 1 |
| 4.17 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 1 |
| 4.18 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (МЭДО) | 1 |
| 4.19 | Управление Роскомнадзора по Сибирскому федеральному округу | 1 |
| 4.20 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 2 |
| 4.21 | Управление Роспотребнадзора по Амурской области | 3 |
| 4.22 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Пензенской области | 1 |
| 4.23 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 10 |
| 4.24 | Центральный банк России | 1 |
| 4.25 | Центральный банк Российской Федерации (МЭДО) | 4 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **324** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 16 |
| 5.2 | Не поддержан | 28 |
| 5.3 | Разъяснено | 129 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 145 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 4 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 2 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **19** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **1** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |

За отчетный период судебных исков по жалобам о нарушении прав граждан при рассмотрении их обращений не было.

Типичные вопросы, поднимаемые гражданами в своих обращениях в отчётном периоде:

* вопросы административного характера, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;
* вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);
* вопросы защиты персональных данных;
* вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений;
* вопросы качества оказания услуг связи.

Количественный анализ показал, что за 1 квартал 2024 года поступило обращений граждан на 7,5 % больше, чем за аналогичный период 2023 года.