**Итоги работы**

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

**за 4 квартал 2022 года.**

В Управление Роскомнадзора по Амурской области за 4 квартал 2022 года поступило 249 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:

* 47,4 % вопросы административного характера;
* 22,9 % интернет и информационные технологии;
* 12,4 % обращения касающиеся защиты персональных данных;
* 15,7 % обращения, относящиеся к сфере связи;
* 1,6 % обращения, относящиеся к сфере массовых коммуникаций.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатели за 4 квартал 2022 года | | |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **249** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 249 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 22 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 6 |
| 2.3 | Нарочным | 7 |
| 2.4 | Официальный сайт | 198 |
| 2.5 | Простое письмо | 2 |
| 2.6 | СЭД | 7 |
| 2.7 | Электронная почта | 7 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 249 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 118 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 110 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 1 |
| 3.5 | Обращение, не содержащее сути | 5 |
| 3.6 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 2 |
| 3.7 | Интернет и информационные технологии | 57 |
| 3.8 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 52 |
| 3.9 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 4 |
| 3.10 | Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| 3.11 | Персональные данные | 31 |
| 3.12 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| 3.13 | Вопросы защиты персональных данных | 26 |
| 3.14 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 2 |
| 3.15 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 1 |
| 3.16 | Связь | 39 |
| 3.17 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 10 |
| 3.18 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 |
| 3.19 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 |
| 3.20 | Вопросы качества оказания услуг связи | 12 |
| 3.21 | Вопросы предоставления услуг связи | 8 |
| 3.22 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 4 |
| 3.23 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
| 3.24 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 3 |
| 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) | 3 |
| 3.26 | Другие вопросы в сфере связи | 9 |
| 3.27 | СМИ | 4 |
| 3.28 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 |
| 3.29 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 1 |
| **4** | **Переслано, всего** | **10** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Банк России (МЭДО) | 3 |
| 4.2 | Министерство образования и науки Амурской области | 1 |
| 4.3 | Прокуратура Амурской области | 2 |
| 4.4 | Территориальная избирательная комиссия г. Белогорска | 1 |
| 4.5 | Управление Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу | 1 |
| 4.6 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.7 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Амурской области | 1 |
| 4.8 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 5 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **244** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 10 |
| 5.2 | Не поддержан | 14 |
| 5.3 | Разъяснено | 104 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 112 |
| 5.5 | Направлено в ЦА | 4 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **5** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **0** |
| **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 качества оказания услуг связи;
* вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений.

Количественный анализ показал, что за 4 квартал 2022 года поступило обращений граждан на 48,55 % меньше, чем за аналогичный период 2021 года.