**О работе с обращениями граждан,**

**юридических лиц и индивидуальных предпринимателей**

**Управления Роскомнадзора по Удмуртской Республике**

**за 9 месяцев 2021 года**

В период с 01.01.2021 по 30.09.2021 году в Управление поступило 1151 обращение граждан, в аналогичный период 2020 года – 978 обращений. В сравнении с аналогичным периодом 2020 года количество поступивших в Управление обращений увеличилось на 15,1%.

Сравнительные сведения о количестве обращений граждан по тематике вопросов представлены в таблице.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тематика вопросов** | **9 мес.****2020 г.** | **9 мес.****2021 г.** |
| СМИ | 12 | 17 |
| Вопросы в сфере связи | 187 | 223 |
| Вопросы в сфере защиты персональных данных | 378 | 323 |
| Интернет и информационные технологии | 347 | 510 |
| Вопросы административного характера | 52 | 78 |

**Результаты рассмотрения обращений**

За отчетный период поступило 1151 обращение, из них:

- рассмотрено – 1076, из них:

- даны разъяснения или приняты меры – 975;

- переслано по компетенции – 67;

- направлено для рассмотрения в ЦА Роскомнадзора – 23;

- направлено в ТО – 5;

- поддержано – 5.

- на рассмотрении на конец отчетного периода **–** 75.

В отчетный период обращения, поступившие в Управление, были своевременно рассмотрены, авторам обращений направлены ответы, даны необходимые разъяснения, приняты меры по решению вопросов, поднятых в обращениях, по вопросам, не относящимся к компетенции Управления, обращения направлены по подведомственности.

**Статистические данные к сведениям**

**о работе с обращениями граждан за 9 месяцев 2021 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **1151** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 1151 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказная бандероль | 1 |
| 2.2 | Заказное письмо | 192 |
| 2.3 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 17 |
| 2.4 | Личный прием | 2 |
| 2.5 | Нарочным | 17 |
| 2.6 | Официальный сайт | 759 |
| 2.7 | Портал гос.услуг | 1 |
| 2.8 | Простое письмо | 92 |
| 2.9 | СЭД | 20 |
| 2.10 | Устное обращение | 3 |
| 2.11 | Фельдсвязь | 2 |
| 2.12 | Ценное письмо | 1 |
| 2.13 | Электронная почта | 44 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 1151 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 78 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 62 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 9 |
| 3.5 | Обращение, не содержащее сути | 2 |
| 3.6 | Обращения сотрудников Роскомнадзора | 2 |
| 3.7 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 3 |
| 3.8 | Интернет и информационные технологии | 509 |
| 3.9 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 509 |
| 3.10 | Персональные данные | 324 |
| 3.11 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 3 |
| 3.12 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 2 |
| 3.13 | Досыл документов по запросу | 3 |
| 3.14 | Вопросы защиты персональных данных | 296 |
| 3.15 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 5 |
| 3.16 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 15 |
| 3.17 | Связь | 223 |
| 3.18 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 54 |
| 3.19 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 26 |
| 3.20 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| 3.21 | Вопросы качества оказания услуг связи | 7 |
| 3.22 | Вопросы предоставления услуг связи | 3 |
| 3.23 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 4 |
| 3.24 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.25 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 2 |
| 3.26 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 1 |
| 3.27 | 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) | 1 |
| 3.28 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 5 |
| 3.29 | Досыл документов по запросу | 19 |
| 3.30 | Другие вопросы в сфере связи | 110 |
| 3.31 | СМИ | 17 |
| 3.32 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 |
| 3.33 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 9 |
| 3.34 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 5 |
| **4** | **Переслано, всего** | **317** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Администрация Главы и Правительства УР | 2 |
| 4.2 | Администрация Главы и Правительства Удмуртской Республики | 8 |
| 4.3 | Администрация Президента Российской Федерации | 1 |
| 4.4 | Администрация города Ижевска | 1 |
| 4.5 | Аппарат полномочного представителя президента РФ в ПФО | 1 |
| 4.6 | Балезинский МСО СУ СК России по Удмуртской Республике | 1 |
| 4.7 | Банк России (МЭДО) | 8 |
| 4.8 | Банк России Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечении доступности финансовых услуг в ЮФО | 1 |
| 4.9 | Банк России Управление службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе | 1 |
| 4.10 | Воткинская межрайонная прокуратура | 4 |
| 4.11 | Главное управление по государственному надзору УР | 1 |
| 4.12 | Глазовская межрайонная прокуратура | 2 |
| 4.13 | Государственная Дума Федерального Собрания Российской Федерации | 1 |
| 4.14 | Государственная инспекция труда в УР | 1 |
| 4.15 | Государственная инспекция труда в городе Москве | 1 |
| 4.16 | Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (МЭДО) | 1 |
| 4.17 | Прокуратура Балезинского района | 1 |
| 4.18 | Прокуратура Завьяловского района | 1 |
| 4.19 | Прокуратура Завьяловского района УР | 6 |
| 4.20 | Прокуратура Кизнерского района УР | 1 |
| 4.21 | Прокуратура Ленинского района г. Ижевска | 4 |
| 4.22 | Прокуратура Октябрьского района г. Ижевска | 1 |
| 4.23 | Прокуратура Октябрьского района г. Ижевска | 1 |
| 4.24 | Прокуратура Октябрьского района города Ижевска | 4 |
| 4.25 | Прокуратура Первомайского района г. Ижевска | 1 |
| 4.26 | Прокуратура Сюмсинского района УР | 1 |
| 4.27 | Прокуратура УР | 51 |
| 4.28 | Прокуратура Увинского района | 3 |
| 4.29 | Прокуратура Удмуртской Республики | 1 |
| 4.30 | Прокуратура Удмуртской Республики | 1 |
| 4.31 | Прокуратура Удмуртской Республики | 12 |
| 4.32 | Прокуратура Устиновского района г. Ижевска | 1 |
| 4.33 | Прокуратура г. Сарапула | 5 |
| 4.34 | Прокуратура г.Сарапула | 1 |
| 4.35 | СУ СК РФ ПО УР | 2 |
| 4.36 | СУ СК РФ по УР | 4 |
| 4.37 | СУ СК России по Удмуртской Республике | 10 |
| 4.38 | СУ СК России по Удмуртской Республике Воткинский межрайонный следственный отдел | 2 |
| 4.39 | Служба Обеспечения Деятельности Финансового Уполномоченного (АНО «СОДФУ») | 1 |
| 4.40 | ТО Роспотребнадзора по УР в г. Глазове | 1 |
| 4.41 | ТО Управления Роспотребнадзора по УР в г. Сарапуле | 2 |
| 4.42 | ТО Управления Роспотребнадзора по УР в п. Игра | 1 |
| 4.43 | УМВД России по г. Ижевску | 1 |
| 4.44 | УФАС по Удмуртской Республике | 3 |
| 4.45 | УФССП России по УР | 66 |
| 4.46 | УФССП России по Удмурской Республике | 3 |
| 4.47 | Удмуртская прокуратура по надзору за исполнением законов на особо режимных объектах | 1 |
| 4.48 | Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 1 |
| 4.49 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 4 |
| 4.50 | Управление Роскомнадзора по Кировской области | 1 |
| 4.51 | Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу | 2 |
| 4.52 | Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан (Татарстан) | 1 |
| 4.53 | Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу | 1 |
| 4.54 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 2 |
| 4.55 | Управление Роспотребнадзора по Удмуртской Республике | 63 |
| 4.56 | Управление Росреестра по УР | 3 |
| 4.57 | Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе | 2 |
| 4.58 | Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Сибирском федеральном округе | 1 |
| 4.59 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Удмуртской Республике | 4 |
| 4.60 | Управление Федеральной службы судебных приставов по Удмуртской Республике | 2 |
| 4.61 | Управление имущественных отношений Администрации города Ижевска | 1 |
| 4.62 | Управление службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе Центрального банка Российской Федерации | 1 |
| 4.63 | ФСБ России Управление по УР | 2 |
| 4.64 | Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) (МЭДО) | 1 |
| 4.65 | Центр банк России Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечении доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе | 2 |
| 4.66 | Центральный Банк РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Приволжском федеральном округе | 1 |
| 4.67 | Центральный Банк РФ Уральское главное управление | 1 |
| 4.68 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 13 |
| 4.69 | Центральный банк Российской Федерации (Банк России) Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе | 1 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1101** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 5 |
| 5.2 | Разъяснено | 998 |
| 5.3 | Переслано по принадлежности | 68 |
| 5.4 | Направлено в ТО | 6 |
| 5.5 | Направлено в ЦА | 23 |
| 5.6 | Переписка прекращена | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **50** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **8** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |