**Отчет**

**об итогах работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу за 2022 год**

За 12 месяцев 2022 года в Управление Роскомнадзора по Северо‑Западному федеральному округу (в том числе в его территориальные отделы по Новгородской и Псковской областям) поступило **13853** обращений, из них **2925** обращений поступило по принадлежности:

* **43** из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, с сайта Президента РФ;
* **5** из Аппарата Правительства РФ;
* **16** из Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ;
* **1** из Аппарата Государственной думы РФ;
* **36** из Правительства Санкт-Петербурга и администраций районов Санкт-Петербурга;
* **25** из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Санкт-Петербурга;
* **5** из структурных подразделений администрации Ленинградской области;
* **663** из Центрального аппарата Роскомнадзора;
* **141** из территориальных Управлений Роскомнадзора;
* **768** из органов Прокуратуры;
* **35** из органов МВД России;
* **20** из органов Следственного комитета России;
* **197** из системы ФССП России;

**- 744** из Управлений Роспотребнадзора;

**- 226** из других органов государственной власти, ведомств и организаций.

В отчетном периоде гражданами было направлено **22** обращения об отзыве обращений, заявлений, жалоб.

Поступило **12** благодарностей за предоставление своевременного и всестороннего рассмотрения обращений.

Анализ поступивших обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по способу доставки за 2022 и 2021 годы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Способ получения обращения** | **Количество обращений граждан** | **Количество обращений граждан** | **Отклонение %** |
| **2021** | **2022** |
| Поступило обращений всего,  из них: | 11758 | 13853 | **17,8** |
| почтовой связью, фельдсвязью, спецсвязью | 1776 | 1741 | **- 2** |
| доставлено нарочным | 81 | 71 | **- 12,3** |
| курьер | 12 | 4 | **- 66,7** |
| по факсимильной связи | 1 | 0 | **- 100** |
| СЭД | 700 | 782 | **11,7** |
| МЭДО | 25 | 19 | **- 24** |
| Официальный сайт | 8164 | 9718 | **19** |
| электронная почта | 963 | 1483 | **54** |
| Сайт Президента | 21 | 12 | **- 42,9** |
| Личный прием | 11 | 15 | **36,4** |
| Устное обращение / телефонограмма | 4 | 3 | **- 25** |
| Портал Гос.услуг | 0 | 5 | **-** |

Наибольшее количество обращений (70,2%) в 2022 году поступило через официальный сайт Роскомнадзора.

По сравнению с 2021 годом количество поступивших обращений увеличилось на 17,8%, в то время как количество обращений, поступивших посредством электронной почты увеличилось на 54%.

Структура поступивших обращений граждан за 2022 год в Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу и его территориальные отделы, следующая:

34,1% обращений касаются защиты персональных данных (ПД),

16,9% обращений относятся к работе в сфере связи,

2,7% обращений относятся к сфере массовых коммуникаций (СМИ),

36,6% обращений относятся к сфере интернета и информационных технологий, вопросов организации деятельности сайтов;

2,4% обращений по прочим вопросам,

7,4% обращений, не относящихся к деятельности Роскомнадзора.

Анализ поступивших обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по сферам контроля за 2022 год:

| **Тематика поступивших обращений** | **Количество обращений граждан** | **Количество обращений граждан** | **Отклонение %** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2021** | **2022** |
| Всего обращений поступило,  из них: | 11758 | 13853 | **17,8** |
| в сфере связи | 2841 | 2337 | **- 17,7** |
| в сфере массовой информации | 321 | 371 | **15,6** |
| интернет и ИТ | 1951 | 5071 | **159,9** |
| в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных | 4446 | 4728 | **6,3** |
| не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1817 | 1020 | **- 43,9** |
| Благодарности | 19 | 12 | **- 36,8** |
| Прочие | 363 | 326 | **- 10,2** |

**За 2022** год наибольшее количество обращений поступило по вопросам интернета и информационных технологий (36,6%) из них 94,3% - вопросы организации деятельности сайтов.

По сравнению с 2021 годом количество обращений в сфере интернета и информационных технологий, по вопросам организации деятельности сайтов увеличилось на 159,9%.

Анализ рассмотренных обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за 2022 год:

| **Результат исполнения обращений** | **Количество обращений граждан** | **Количество обращений граждан** | **Отклонение %** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2021** | **2022** |
| Всего рассмотрено обращений,  из них: | **11029** | **13194** | **19,6** |
| перенаправлены по принадлежности в другие органы государственной власти; | **3179** | **4852** | **52,6** |
| направлены в ЦА Роскомнадзора | **193** | **270** | **39,9** |
| направлены в ТО Роскомнадзора | **81** | **153** | **88,9** |
| разъяснено | **6888** | **7371** | **7** |
| отозваны | **6** | **1** | **- 83,3** |
| поддержано | **573** | **450** | **- 21,5** |
| не поддержано | **89** | **73** | **- 18** |
| Принято к сведению | **17** | **9** | **- 47,1** |
| Переписка прекращена | **3** | **14** | **366,7** |

\*по данным СЭД

За 2022 год рассмотрено 95,2% обращений граждан от общего числа поступивших за данный период.