**Отчет**

**об итогах работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу за 2023 год**

За 12 месяцев 2023 года в Управление Роскомнадзора по Северо‑Западному федеральному округу (в том числе в его территориальные отделы по Новгородской и Псковской областям) поступило **17731** обращений, из них **4102** обращений поступило по принадлежности:

- 2 из Администрации Президента Российской Федерации;

* **69** из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, с сайта Президента РФ;
* **27** из Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ;
* **1** из Аппарата Государственной думы РФ;
* **2** из Аппарата Уполномоченного по правам человека РФ;
* **2** изАппарата полномочного представителя Президента РФ в Северо-Западном федеральном округе в Санкт-Петербурге;
* **28** из Правительства Санкт-Петербурга и администраций районов Санкт-Петербурга;
* **34** из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Санкт-Петербурга;
* **11** из структурных подразделений администрации Ленинградской области;
* **856** из Центрального аппарата Роскомнадзора;
* **212** из территориальных Управлений Роскомнадзора;
* **1018** из органов Прокуратуры;
* **50** из органов МВД России;
* **310** из системы ФССП России;

- **1197** из Управлений Роспотребнадзора;

- **775** из системы Центрального банка Российской Федерации.

В отчетном периоде гражданами было направлено **37** обращений об отзыве обращений, заявлений, жалоб.

Поступило **6** благодарностей за предоставление своевременного и всестороннего рассмотрения обращений.

Анализ поступивших обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по способу доставки за 2023 и 2022 года приведен в таблице:

***Таблица 1.5.20.1***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Способ получения обращения** | **Количество обращений граждан** | **Количество обращений граждан** | **Отклонение %** |
| **2022** | **2023** |
| Поступило обращений всего,  из них: | 13853 | 17731 | **28** |
| почтовой связью, фельдсвязью, спецсвязью | 1741 | 2181 | **25,3** |
| доставлено нарочным | 71 | 122 | **71,8** |
| курьер | 4 | 1 | **- 75** |
| СЭД | 782 | 1045 | **33,6** |
| МЭДО | 19 | 925 | **4768,4** |
| Официальный сайт | 9718 | 12230 | **25,8** |
| электронная почта | 1483 | 1131 | **- 23,7** |
| Сайт Президента | 12 | 0 | **- 100** |
| Личный прием | 15 | 6 | **- 60** |
| Устное обращение / телефонограмма | 3 | 5 | **66,7** |
| Платформа обратной связи | 5 | 85 | **1600** |

Наибольшее количество обращений (69%) в 2023 году поступило через официальный сайт Роскомнадзора.

По сравнению с 2022 годом количество поступивших обращений увеличилось на 28%, в то время как количество обращений, поступивших посредством МЭДО увеличилось на 4768,4%.

Структура поступивших обращений граждан за 2023 год в Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу и его территориальные отделы, следующая:

33,8% обращений касаются защиты персональных данных (ПД),

22,7% обращений относятся к работе в сфере связи,

1,2% обращений относятся к сфере массовых коммуникаций (СМИ),

28% обращений относятся к сфере интернета и информационных технологий, вопросов организации деятельности сайтов;

1,2% обращений по прочим вопросам,

13,1% обращений, не относящихся к деятельности Роскомнадзора.

Анализ поступивших обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по сферам контроля за 2023 год приведен в таблице:

***Таблица 1.5.20.2***

| **Тематика поступивших обращений** | **Количество обращений граждан** | **Количество обращений граждан** | **Отклонение %** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2022** | **2023** |
| Всего обращений поступило,  из них: | 13853 | 17731 | **28** |
| в сфере связи | 2337 | 4023 | **72** |
| в сфере массовой информации | 371 | 215 | **- 42** |
| интернет и ИТ | 5071 | 4968 | **- 2** |
| в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных | 4728 | 5997 | **26,8** |
| не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1020 | 2321 | **127,5** |
| Благодарности | 12 | 6 | **- 50** |
| Прочие | 326 | 201 | **- 38,3** |

**За 2023** год наибольшее количество обращений поступило по вопросам в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных (33,8%).

По сравнению с 2022 годом количество обращений в сфере связи увеличилось на 72%, количество обращений не относящихся к деятельности Роскомнадзора увеличилось на 127,5%.

Анализ рассмотренных обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за 2023 год приведен в таблице:

Таблица 1.5.20.3

| **Результат исполнения обращений** | **Количество обращений граждан** | **Количество обращений граждан** | **Отклонение %** |
| --- | --- | --- | --- |
| **2022** | **2023** |
| Всего рассмотрено обращений,  из них: | **13194** | **17680** | **34** |
| перенаправлены по принадлежности в другие органы государственной власти; | **4852** | **6452** | **33** |
| направлены в ЦА Роскомнадзора | **270** | **433** | **60,4** |
| направлены в ТО Роскомнадзора | **153** | **262** | **71,2** |
| разъяснено | **7371** | **9278** | **25,9** |
| отозваны | **1** | **17** | **1600** |
| поддержано | **450** | **758** | **68,4** |
| не поддержано | **73** | **433** | **493,2** |
| Принято к сведению | **9** | **6** | **- 33,3** |
| Переписка прекращена | **14** | **41** | **192,9** |

\*по данным СЭД

За 2023 год рассмотрено 99,7% обращений граждан от общего числа поступивших за данный период.