**Обзор обращений граждан в Управлении Роскомнадзора по Костромской области в 1 квартале 2017 года**

В 1 квартале 2017 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **90** обращений, из них 29 обращений поступили в электронном виде.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает следующее, что:

73 % – обращений касаются защиты персональных данных;

18% – обращений относятся к работе в сфере связи;

7 % - информационные технологии;

0 % – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

2% - обращений административного характера.

Наибольшее количество обращений в 1 квартале 2017 года поступило:

- в сфере персональных данных (66 обращений). Поступили обращения (жалобы), содержащие доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, поступившие в большинстве на: банки, кредитные организации, сферу ЖКХ.

- в сфере связи (16 обращений) с жалобами на качество оказания услуг сотовой связи, по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений.

Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 1 квартале 2017 года в сравнении с 1 кварталом 2016 года представлена на графике

**Статистические данные**

|  |
| --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан в** **1 квартале 2017** **года** |
|

|  |
| --- |
|  |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **90** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | жалобы на госуслуги | 1 |
| 1.2 | обращения по основной деятельности | 89 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 56 |
| 2.2 | Нарочным | 2 |
| 2.3 | Официальный сайт | 21 |
| 2.4 | Простое письмо | 3 |
| 2.5 | СЭД | 3 |
| 2.6 | Факс | 1 |
| 2.7 | Электронная почта | 4 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Жалобы на оказание гос.услуг | 1 |
| 3.2 | В сфере персональных данных | 1 |
| 3.3 | Предоставление гос.услуг | 1 |
| 3.4 | Обращения граждан по основной деятельности | 89 |
| 3.5 | Вопросы административного характера | 2 |
| 3.6 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1 |
| 3.7 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.8 | Интернет и информационные технологии | 6 |
| 3.9 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 4 |
| 3.10 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| 3.11 | Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| 3.12 | Персональные данные | 65 |
| 3.13 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.14 | Вопросы защиты персональных данных | 61 |
| 3.15 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 |
| 3.16 | Связь | 16 |
| 3.17 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 8 |
| 3.18 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 |
| 3.19 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 |
| 3.20 | Вопросы качества оказания услуг связи | 3 |
| 3.21 | Вопросы предоставления услуг связи | 2 |
| 3.22 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 1 |
| 3.23 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.24 | Другие вопросы в сфере связи | 2 |
| **4** | **Переслано, всего** | **57** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 1 |
| 4.2 | Прокуратура Вологодской области | 1 |
| 4.3 | Прокуратура Костромского района | 1 |
| 4.4 | Прокуратура г. Костромы | 50 |
| 4.5 | Управление Роскомнадзора по Вологодской области  | 1 |
| 4.6 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 1 |
| 4.7 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 2 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **64** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 29 |
| 5.2 | Не поддержан | 18 |
| 5.3 | Разъяснено | 13 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 1 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 1 |
| 5.6 | Обращение отозвано гражданином | 1 |
| 5.7 | Принято к сведению | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **26** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **3** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |
| **10** | **Количество обращений на рассмотрении по состоянию** **на 3 апреля 2017 года** | **26** |

 |