**Обзор обращений граждан и юридических лиц в Управлении Роскомнадзора по Костромской области в**

**1 квартале 2020 года**

В 1 квартале 2020 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **228** обращений (**225** обращений граждан и **3** обращения юридических лиц).

**Обращения поступили:**

- письменно **33;**

- в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота **195** (**85,5%** от поступивших в 1 кв. 2020 г. обращений).

Все обращения поступили по вопросам основной деятельности.

Помимо обращений, которые граждане направляли в Управление Роскомнадзора по Костромской области лично, часть обращений была перенаправлена из различных государственных структур – **26** обращений (11,4%), в том числе из:

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан- нет;

Центрального аппарата Роскомнадзора – 1 обращение;

Управления Роскомнадзора по Ярославской области – 1 обращение;

Администрации Костромской области – 1 обращение;

органов Прокуратуры Костромской области – 8 обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 5 обращений;

УФССП России по Костромской области – 1 обращение,

Государственной жилищной инспекции по Костромской области – 3 обращения;

Центрального банка России (структурные подразделения) – 6 обращений;

Повторных обращений в 1 квартале 2020 года не поступало. Коллективных – 7 обращений.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 1 квартале 2020 года, показывает следующее:**

**17,1** % – обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

**8,8** % – обращений относятся к работе в сфере связи;

**19,7** % - информационные технологии;

**0,4** % – обращений относятся к вопросам в сфере массовых коммуникаций;

**54** % - обращений по вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений в 1 квартале 2020 года поступило (рассмотрено):**

- **в сфере информационных технологий (45** обращений граждан) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов;

- **в сфере персональных данных (39** обращений). Поступившие обращения (жалобы), содержат доводы о нарушении прав и законных интересов граждан Интернет-сайтами или информацию о нарушении прав третьих лиц, банками, кредитными организациями, предприятиями сферы ЖКХ;

- **в сфере связи (20** обращения) по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

- вопросы перенесения абонентских номеров сотового оператора: отказ оператора принять заявление, неоказание услуг после перенесения ввиду образовавшейся задолженности по оплате, нарушение сроков перенесения номеров;

- вопросы предоставления услуг связи сотовыми операторами (отсутствие, перерывы связи, плохая слышимость);

- подключение дополнительной или контентной услуги, смена тарифного плана оператором сотовой связи без согласия абонента;

- несогласие абонента сотовой связи с суммой выставленного счета, объемом и видами услуг;

- **в сфере массовых коммуникаций** поступило **1** обращение с вопросом по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в том числе в телевизионных передачах;

- к **вопросам административного характера** отнесены **123** обращения, из них:

в основном это жалобы/обращения на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов;

обращение по вопросам мошеннических действий в сети «Интернет»;

обращение затрагивает содержание демонстрируемых художественных фильмов;

обращение по вопросам начисления пенсии;

обращения – не содержат сути.

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 1 квартале 2020 года обращений граждан и юридических лиц представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан и юридических лиц в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 1 квартале 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2019, 2018 и 2017 года представлена на графике:**

**По результатам рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в 1 квартале 2020 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – **37**;

- решено положительно – **12**;

- не поддержано – **44**;

- направлено по компетенции – **120**;

Часть поступивших в 1 квартале 2020 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов в 1 квартале 2020 года Управлением было перенаправлено 120 обращений (52,6%** от общего числа поступивших в 1 квартале 2020 г. обращений), в том числе:

в органы прокуратуры – 116 жалобы/обращения на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов);

Управление Роскомнадзора по ЦФО - 1 обращение (в части мошеннических действий в сети Интернет);

Управление МВД России по Костромской области – 1 обращение (в части мошеннических действий в сети Интернет);

Минкультуры России - 1 обращение, затрагивающее содержание демонстрируемых и снимающихся художественных фильмов;

в отделение Пенсионного фонда РФ по г. Костроме - 1 обращение, касающееся начисления пенсии.

В 1 квартале 2020 года руководством Управления в рамках личного приема граждан принят 1 человек. По результатам приема даны устные разъяснения.

**Статистические данные**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан и**  **юридических лиц в 1 квартале 2020** **года**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | № п/п | Поступило обращений | Количество: | | **1** | **Поступило обращений, всего** | **228** | |  | из них: |  | | 1.1 | обращения по основной деятельности | 228 | | **2** | **Тип доставки:** |  | | 2.1 | Заказное письмо | 14 | | 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 2 | | 2.3 | Курьер | 3 | | 2.4 | Нарочным | 2 | | 2.5 | Официальный сайт | 188 | | 2.6 | Простое письмо | 10 | | 2.7 | СЭД | 2 | | 2.8 | Ценное письмо | 2 | | 2.9 | Электронная почта | 5 | | **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  | | 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 228 | | 3.2 | Вопросы административного характера | 123 | | 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 120 | | 3.4 | Обращение, не содержащее сути | 2 | | 3.5 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 | | 3.6 | Интернет и информационные технологии | 45 | | 3.7 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 45 | | 3.8 | Персональные данные | 39 | | 3.9 | Вопросы защиты персональных данных | 30 | | 3.10 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 9 | | 3.11 | Связь | 20 | | 3.12 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 8 | | 3.13 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 2 | | 3.14 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 | | 3.15 | Вопросы качества оказания услуг связи | 6 | | 3.16 | Вопросы предоставления услуг связи | 3 | | 3.17 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 3 | | 3.18 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 | | 3.19 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 1 | | 3.20 | Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.) | 1 | | 3.21 | 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 | | 3.22 | СМИ | 1 | | 3.23 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 | | **4** | **Переслано, всего** | **26** | |  | из них: |  | | 4.1 | Администрация Костромской области | 1 | | 4.2 | Центральный Банк России (структурные подразделения) | 6 | | 4.3 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 3 | | 4.4 | Прокуратура Костромской области | 8 | | 4.5 | УФССП России по Костромской области | 1 | | 4.6 | Управление Роскомнадзора по Ярославской области | 1 | | 4.7 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 5 | | 4.8 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 1 | | **5** | **Количество исполненных обращений** | **213** | |  | из них: |  | | 5.1 | Поддержан | 12 | | 5.2 | Не поддержан | 44 | | 5.3 | Разъяснено | 37 | | 5.4 | Переслано по принадлежности | 120 | | **6** | **Количество обращений на рассмотрении на 03.04.2020** | **15** | | **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** | | **8** | **Повторно** | **0** | | **9** | **Коллективных** | **7** | | **10** | **Прием граждан** | **1** | | **11** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** | | |  | |  | |  | |