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

**1 квартале 2022 года**

В 1 квартале 2022 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **270** обращений (267 - граждан, 3 – юридических лиц).

**Обращения поступили:**

- письменно **43;**

- в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота **227** (**84 %** от поступивших в 1 кв. 2022 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 – **45** обращений (16,7%), в том числе из:

Центрального аппарата Роскомнадзора – 7 обращений;

Управления Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу – 1 обращение;

Департамента цифрового развития Костромской области – 1 обращение;

органов Прокуратуры Костромской области – 11 обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 6 обращений;

УФССП России по Костромской области – 9 обращений,

Уполномоченного по правам ребенка в Костромской области – 1 обращение;

Центрального банка России (структурные подразделения) – 7 обращений;

Органов МВД России по Костромской области – 1 обращение;

Фонда «ЦЕНТР ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН» - 1 обращение.

(из них 3 обращения перенаправлены из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан)

Повторных обращений – 2;

Коллективных – 2 обращения.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 1 квартале 2022 года, показывает следующее:**

**17,4** % – обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

**9,6** % – обращений относятся к работе в сфере связи;

**4,4** % - информационные технологии;

**1,9** % - обращений в сфере массовых коммуникаций;

**66,7** % - обращений по вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений в 1 квартале 2022 года поступило (рассмотрено):**

- **в сфере персональных данных** (**47** 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** (**26** обращений)

- по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

- вопросы предоставления услуг связи (отсутствие Интернета);

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

- вопросы законности установки базовых станций сотовых операторов;

- **в сфере информационных технологий** (**12** обращений граждан)

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

- мошеннические сайты;

- наличие информации в сети Интернет, не соответствующей действительности, порочащей честь, достоинство и деловую репутацию;

- **в сфере массовых коммуникаций** 5 обращений

- вопросы организации деятельности редакций СМИ;

- вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач;

- разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию;

- **к вопросам административного характера** отнесены **180** обращений, из них:

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

- обращения по вопросам мошеннических действий в сети «Интернет»; Онлайн-казино, информация в Интернете, связанная с Украиной;

- получение информации по ранее поданным обращениям.

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 1 квартале 2022 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 2022 года в сравнении с 1 кварталом 2021, 2020, 2019, 2018 и 2017 года представлена на графике:**

**По результатам рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в 1 квартале 2022 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – **32**;

- решено положительно – **10**;

- не поддержано – **20**;

- направлено по компетенции – **175** (из них в ТО Роскомнадзора-1 обращение);

находятся на рассмотрении – **33** обращения.

Составлено \_13\_\_ протоколов об административном правонарушении, из них:

- в сфере персональных данных 2 протокола по ч. 1 ст. 13.1 КоАП РФ в отношении Государственной жилищной инспекции Костромской области

и ПАО «Совкомбанк»;

- в сфере связи -11 протоколов в отношении АО «Почта России» (10 протоколов по ч. 3 ст. 14.1 КоАП РФ, 1 протокол по ст. 19.7).

Часть поступивших в 1 квартале 2022 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов в 1 квартале 2022 года Управлением было перенаправлено 175 обращений (64,8 %** от общего числа поступивших в 1 квартале 2022 г. обращений), в том числе:

в органы прокуратуры Костромской области – 146 жалоб/обращений на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов);

в Центральный аппарат Роскомнадзора - 4 обращения (2-сфера персональных данных и 2-СМИ сайты);

в Управление МВД России по Костромской области – 3 обращения (оформление кредита без ведома заявителя, мошеннические действия сайтом Интернет-магазин; сайт, публикующий деструктивный материал в социальной сети ВКонтакте);

в УФНС России по Костромской области – 2 обращения с жалобами на сайты онлайн-казино;

в Управление Роскомнадзора по Уральскому ФО – 1 обращение в сфере СМИ;

в Управление Роскомнадзора по Южному Федеральному округу – 2 обращения по защите персональных данных, связанных с ПАО Совкомбанк;

в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – 3 обращения (оплачена подписка на сайт Мегого на год вперёд (кинофильмы)-не предоставляет услугу, ПАО МТС-смена тарифа без согласия владельца, не согласие с выставленным счетом за услуги связи ПАО Ростелеком);

в Следственное управление по Костромской области – 1 обращение с жалобой на сайт, содержащий оскорбительные выражения в отношении действующей власти и Президента Российской Федерации;

в Государственную жилищную инспекцию Костромской области - 1 обращение по вопросу несоответствия горячей воды температурным нормам;

в Управление Росздравнадзора по Костромской области – 1 обращение с жалобой на сайты http://cmapocmu.net/ и http://www.ankxara.com/, осуществляющие торговлю не зарегистрированными, в установленном порядке в Российской Федерации, лекарственными средствами;

в Отделение Пенсионного фонда РФ по Костромской области – 1 обращение по проблеме доставки пенсий гражданам работниками АО «Почта России» в д. Харитоново Красносельского района Костромской области;

и в другие государственные органы.

В 1 квартале 2022 года личный прием граждан руководством Управления приостановлен в связи с принимаемыми мерами по профилактике распространения коронавирусной инфекции.

**Статистические данные**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан и**  **юридических лиц в 1 квартале 2022** **года**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |  |  | | **1** | **Поступило обращений, всего** | **270** |  |  | |  | из них: |  |  |  | | 1.1 | обращения по основной деятельности | 270 |  |  | | **2** | **Тип доставки:** |  |  |  | | 2.1 | Заказное письмо | 27 |  |  | | 2.2 | Нарочным | 3 |  |  | | 2.3 | Официальный сайт | 207 |  |  | | 2.4 | Платформа обратной связи | 1 |  |  | | 2.5 | Простое письмо | 13 |  |  | | 2.6 | СЭД | 7 |  |  | | 2.7 | Электронная почта | 12 |  |  | | **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |  |  | | 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 270 |  |  | | 3.2 | Вопросы административного характера | 180 |  |  | | 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 175 |  |  | | 3.4 | Вопросы правового характера | 2 |  |  | | 3.5 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 3 |  |  | | 3.6 | Интернет и информационные технологии | 12 |  |  | | 3.7 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 11 |  |  | | 3.8 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |  |  | | 3.9 | Персональные данные | 47 |  |  | | 3.10 | Вопросы защиты персональных данных | 43 |  |  | | 3.11 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |  |  | | 3.12 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 |  |  | | 3.13 | Связь | 26 |  |  | | 3.14 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 13 |  |  | | 3.15 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 |  |  | | 3.16 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |  |  | | 3.17 | Вопросы качества оказания услуг связи | 9 |  |  | | 3.18 | Вопросы предоставления услуг связи | 6 |  |  | | 3.19 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 3 |  |  | | 3.20 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 3 |  |  | | 3.21 | Другие вопросы в сфере связи | 1 |  |  | | 3.22 | СМИ | 5 |  |  | | 3.23 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |  |  | | 3.24 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 |  |  | | 3.25 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |  |  | | **4** | **Переслано, всего** | **45** |  |  | |  | из них: |  |  |  | | 4.1 | Органы прокуратуры Костромской области | 11 |  |  | | 4.2 | ГО КО «Уполномоченный по правам ребенка в Костромской области и его аппарат» | 1 |  |  | | 4.3 | Департамент цифрового развития Костромской области | 1 |  |  | | 4.5 | ОП № 1 УМВД России по г. Костроме | 1 |  |  | | 4.6 | УФССП России по Костромской области | 9 |  |  | | 4.7 | Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу | 1 |  |  | | 4.8 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 6 |  |  | | 4.9 | ФОНД «ЦЕНТР ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН» | 1 |  |  | | 4.10 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 7 |  |  | | 4.11 | Центральный банк РФ (Банк России) | 7 |  |  | | **5** | **Количество исполненных обращений** | **237** |  |  | |  | из них: |  |  |  | | 5.1 | Поддержан | 10 |  |  | | 5.2 | Не поддержан | 20 |  |  | | 5.3 | Разъяснено | 32 |  |  | | 5.4 | Переслано по принадлежности, в том числе | 175 |  |  | |  | Направлено в ТО | 1 |  |  | |  |  |  |  |  | | **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **33** |  |  | | **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |  |  | | **8** | **Повторно** | **2** |  |  | | **9**  **10** | **Коллективных**  **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **2**  **0** |  |  | | **11** | **Прием граждан руководством Управления** | **0** |  |  | |  | |  |  | |  |  | |