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

**1 квартале 2023 года**

В 1 квартале 2023 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **246** обращений (241 - граждан, 4 – юридических лиц, 1 обращение индивидуального предпринимателя).

**Обращения поступили:**

- письменно **47;**

- в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота **199** (**81 %** от поступивших в 1 кв. 2023 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 – **54** обращения (22%), в том числе из:

Центрального аппарата Роскомнадзора – 10 обращений;

Управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу – 1 обращение;

органов Прокуратуры Костромской области – 22 обращения;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 9 обращений;

УФССП России по Костромской области – 5 обращений,

УФАС России по Костромской области – 1 обращение;

Центрального банка России (структурные подразделения) – 3 обращения;

Следственного управления по Костромской области – 1 обращение;

Территориального фонда обязательного медицинского страхования - 2 обращения.

(Из них 2 обращения перенаправлены из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан).

Повторных обращений – нет;

Коллективных – нет.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 1 квартале 2023 года, показывает следующее:**

**22,8** % – обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

**13,8** % – обращений относятся к работе в сфере связи;

**2,4** % - информационные технологии;

**0,8** % - обращений в сфере массовых коммуникаций;

**60,2** % - обращений по вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений в 1 квартале 2023 года поступило (рассмотрено):**

- **в сфере персональных данных** (**56** 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** (**34** обращения)

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

- вопросам предоставления услуг связи (отсутствие Интернета);

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

- вопросам перенесения абонентских номеров сотового оператора: отказ оператора принять заявление, неоказанию услуг после перенесения ввиду образовавшейся задолженности по оплате, нарушению сроков перенесения номеров;

- **в сфере информационных технологий** (**6** обращений граждан)

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

- **в сфере массовых коммуникаций** 2 обращения

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

- разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию;

- **к вопросам административного характера** отнесены **148** 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;

- отзыв обращения, заявления, жалобы.

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 1 квартале 2023 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 2023 года в сравнении с 1 кварталом 2022, 2021, 2020, 2019, 2018 и 2017 года представлена на графике:**

**По результатам рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в 1 квартале 2023 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – **37**;

- решено положительно – **7**;

- не поддержано – **14**;

- направлено по компетенции – **139** (из них в ЦА Роскомнадзора-2 обращения);

- обращение отозвано гражданином – **3**;

- переписка прекращена – **4**.

находятся на рассмотрении (на 01.04.2023)– **42** обращения.

Часть поступивших в 1 квартале 2023 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов в 1 квартале 2023 года Управлением было перенаправлено 139 обращений (56,5 %** от общего числа поступивших в 1 квартале 2023 г. обращений), в том числе:

в органы прокуратуры Костромской области – 120 жалоб/обращений на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов);

в Центральный аппарат Роскомнадзора – 3 обращения;

в Управление МВД России по Костромской области – 4 обращения;

в УФНС России по Костромской области – 8 обращений с жалобами на сайты онлайн-казино;

в Управление Роскомнадзора по Смоленской области – 2 обращения по вопросам защиты персональных данных, связанных с ПАО «Совкомбанк»;

в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – 2 обращения.

В 1 квартале 2023 года на личном приеме граждан руководством Управления принято 2 человека.

**Статистические данные**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан и**  **юридических лиц в 1 квартале 2023** **года**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: | | **1** | **Поступило обращений, всего** | **246** | |  | из них: |  | | 1.1 | обращения по основной деятельности | 246 | | **2** | **Тип доставки:** |  | | 2.1 | Заказное письмо | 23 | | 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 1 | | 2.3 | Курьер | 6 | | 2.4 | Нарочным | 3 | | 2.5 | Официальный сайт | 181 | | 2.6 | Простое письмо | 14 | | 2.7 | СЭД | 11 | | 2.8 | Электронная почта | 7 | | **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  | | 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 246 | | 3.2 | Вопросы административного характера | 148 | | 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 144 | | 3.4 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 4 | | 3.5 | Интернет и информационные технологии | 6 | | 3.6 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 4 | | 3.7 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 | | 3.8 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 | | 3.9 | Персональные данные | 56 | | 3.10 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 | | 3.11 | Досыл документов по запросу | 1 | | 3.12 | Вопросы защиты персональных данных | 50 | | 3.13 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 2 | | 3.14 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 1 | | 3.15 | Связь | 34 | | 3.16 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 17 | | 3.17 | Вопросы качества оказания услуг связи | 6 | | 3.18 | Вопросы предоставления услуг связи | 3 | | 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) | 2 | | 3.21 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 | | 3.22 | 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) | 8 | | 3.23 | Другие вопросы в сфере связи | 3 | | 3.24 | СМИ | 2 | | 3.25 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 | | 3.26 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 | | **4** | **Переслано, всего** | **54** | |  | из них: |  | | 4.1 | Банк России (структурные подразделения) | 3 | | 4.2 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области | 1 | | 4.3 | Прокуратура Костромского района | 1 | | 4.4 | Прокуратура Костромской области | 13 | | 4.5 | Прокуратура г. Костромы | 8 | | 4.6 | Следственный отдел по Центральному району г. Кострома Следственного Управления по Костромской области | 1 | | 4.7 | Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Костромской области | 2 | | 4.8 | УФССП России по Костромской области | 5 | | 4.9 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 10 | | 4.10 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 | | 4.11 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 9 | | **5** | **Количество исполненных обращений** | **204** | |  | из них: |  | | 5.1 | Поддержан | 7 | | 5.2 | Не поддержан | 14 | | 5.3 | Разъяснено | 37 | | 5.4 | Переслано по принадлежности | 137 | | 5.5 | Направлено в ЦА | 2 | | 5.6 | Обращение отозвано гражданином | 3 | | 5.7 | Переписка прекращена | 4 | | **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **42** | | **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** | | **8** | **Повторно** | **0** | | **9** | **Коллективных** | **0** | | **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** | | **11** | **Прием граждан руководством Управления** | **2** |  |  |  | | --- | --- | |  |  | |  |  | |