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

**1 квартале 2024 года**

В 1 квартале 2024 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **502** обращения (499 - граждан, 3 – юридических лиц).

**Обращения поступили:**

- письменно 50**;**

- в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота **452** (**90 %** от поступивших в 1 кв. 2024 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 – **58** обращений (11,6%), в том числе из:

Центрального аппарата Роскомнадзора – 5 обращений;

Управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу – 3 обращения;

Администрации Костромской области – 1 обращение;

органов Прокуратуры Костромской области – 19 обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 8 обращений;

УФССП России по Костромской области – 4 обращения;

Государственной жилищной инспекции Костромской области – 2 обращения;

Центрального банка России (структурные подразделения) – 4 обращения;

Территориальных органов Росздравнадзора – 7 обращений;

Управления Роспотребнадзора по Пензенской области – 2 обращения;

и иных государственных и муниципальных органов Костромской области.

Обращений граждан, направленных Президенту Российской Федерации и перенаправленных по компетенции вопросов в Управление Роскомнадзора по Костромской области, не поступило.

Повторных обращений – нет;

Коллективных – 2.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 1 квартале 2024 года, показывает следующее:**

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

**10** % – обращений относятся к работе в сфере связи;

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

**0**  - обращений в сфере массовых коммуникаций;

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

**Наибольшее количество обращений в 1 квартале 2024 года поступило (рассмотрено):**

- **в сфере персональных данных** (44 обращения). 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;

- разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ;

- **в сфере связи** (50 обращений):

- по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, вопросам организации работы почтовых отделений АО «Почта России» и их сотрудников;

жалобы на сотовых операторов Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон:

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

- вопросам функционирования 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.);

- Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.);

- **в сфере информационных технологий** (11 обращений граждан)

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

- учет рекламы в сети Интернет;

- **в сфере массовых коммуникаций** обращений не поступило;

- **к вопросам административного характера** отнесены 397обращений, 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;

- обращения, не содержащие сути;

- отзыв обращения, заявления, жалобы.

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 1 квартале 2024 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 2024 года в сравнении с 1 кварталом 2023, 2022, 2021, 2020, 2019, 2018 и 2017 года представлена на графике:**

Увеличение количества поступивших обращений в 1 квартале 2024 года по сравнению с 1 кв. 2023 г. объясняется осуществлением массового направления жалоб/обращений на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании). Их доля в общем количестве обращений за 1 квартал 2024 года составила 68,3% (343 обращения, в 1 кв. 2023 г. - 148 обращений). Данные обращения имеют характерные признаки автоматически генерируемых, но не позволяют отнести их к категории анонимных. Все они перенаправлены в Прокуратуру города Костромы для принятия мер прокурорского реагирования.

**По результатам рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в 1 квартале 2024 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – **47**;

- решено положительно – **6**;

- не поддержано – **16**;

- направлено по компетенции – **394** (из них в ЦА Роскомнадзора-3 обращения);

- обращение отозвано гражданином – **1**;

- переписка прекращена – **1**.

находятся на рассмотрении (на 01.04.2024)– 37 обращений.

Часть поступивших в 1 квартале 2024 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов в 1 квартале 2024 года Управлением было перенаправлено 394 обращения (78,5 %** от общего числа поступивших в 1 квартале 2024 г. обращений), в том числе:

в органы прокуратуры Костромской области – 343 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 – 28 обращений с жалобами на сайты онлайн-казино;

в Управление Роскомнадзора по ЦФО – 6 обращений, в др. ТО Роскомнадзора – 2 обращения;

в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – 5 обращений;

в иные государственные и муниципальные органы Костромской области – 3 обращения.

В 1 квартале 2024 года на личном приеме граждан руководством Управления принято 3 человека.

 **Статистические данные**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан и** **юридических лиц в 1 квартале 2024** **года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |
| --- |
| Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Костромской области (за период с 01.01.2024 по 31.03.2024) |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **502** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 502 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 15 |
| 2.2 | Курьер | 24 |
| 2.3 | Личный прием | 1 |
| 2.4 | Нарочным | 7 |
| 2.5 | Официальный сайт | 425 |
| 2.6 | Платформа обратной связи | 3 |
| 2.7 | Простое письмо | 2 |
| 2.8 | СЭД | 8 |
| 2.9 | Ценное письмо | 1 |
| 2.10 | Электронная почта | 16 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 502 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 397 |
| 3.3 | Вопросы правового характера | 1 |
| 3.4 | Обращение, не содержащее сути | 2 |
| 3.5 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 394 |
| 3.6 | Интернет и информационные технологии | 11 |
| 3.7 | Учёт рекламы в сети Интернет | 1 |
| 3.8 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 10 |
| 3.9 | Персональные данные | 44 |
| 3.10 | Вопросы защиты персональных данных | 39 |
| 3.11 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| 3.12 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 4 |
| 3.13 | Связь | 50 |
| 3.14 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 16 |
| 3.15 | Вопросы качества оказания услуг связи | 13 |
| 3.16 | Вопросы предоставления услуг связи | 8 |
| 3.17 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 5 |
| 3.18 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 2 |
| 3.19 | 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.) | 3 |
| 3.20 | 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) | 14 |
| 3.21 | Другие вопросы в сфере связи | 7 |
| **4** | **Переслано, всего** | **58** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Администрация Костромской области | 1 |
| 4.2 | Банк России | 4 |
| 4.3 | Буйская межрайонная прокуратура | 1 |
| 4.4 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 2 |
| 4.5 | Димитровский районный суд г. Костромы | 1 |
| 4.6 | МЕЖРЕГИОНАЛЬНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ АНТИМОНОПОЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ И КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ | 1 |
| 4.7 | ПРОКУРАТУРА КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ | 1 |
| 4.8 | Прокуратура Костромского района | 2 |
| 4.9 | Прокуратура Костромской области | 1 |
| 4.10 | Прокуратура Парфеньевского района Костромской области | 1 |
| 4.11 | Прокуратура Солигаличского района Костромской области | 1 |
| 4.12 | Прокуратура г. Костромы | 12 |
| 4.13 | ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ПО КУРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ | 1 |
| 4.14 | Территориальный орган Росздравнадзора по Орловской области  | 1 |
| 4.165 | Территориальный орган Росздравнадзора по Республике Калмыкия | 1 |
| 4.16 | Территориальный орган Росздравнадзора по Республике Карелия | 1 |
| 4.17 | Территориальный орган Росздравнадзора по Республике Марий Эл | 1 |
| 4.18 | Территориальный орган Росздравнадзора по Республике Северная Осетия-Алания | 1 |
| 4.19 | Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Хабаровскому краю и Еврейской автономной области | 1 |
| 4.20 | УФССП России по Костромской области | 4 |
| 4.21 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 3 |
| 4.22 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 8 |
| 4.23 | Управление Роспотребнадзора по Пензенской области | 2 |
| 4.24 | Филиал ООО «Капитал МС» в Костромской области | 1 |
| 4.25 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 5 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **465** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 6 |
| 5.2 | Не поддержан | 16 |
| 5.3 | Разъяснено | 47 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 394 |
| 5.5 | Обращение отозвано гражданином | 1 |
| 5.6 | Переписка прекращена | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **37** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **0** |
| **9** | **Коллективных** | **2** |
| **10** | **Личный прием граждан руководством Управления** | **3** |
| **11** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |

 |  |
|  |  |

 |