**Обзор обращений граждан в Управлении Роскомнадзора по Костромской области в 2017 году**

В 2017 году в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **407** обращений граждан. Из них письменно – 166, устно (личный прием) – 1, поступило в электронном виде – 240 обращений (58,96%). 406 обращений граждан поступили по вопросам основной деятельности, 1 обращение на госуслуги в сфере персональных данных (заявление об исключении из реестра операторов персональных данных).

Помимо обращений, которые граждане направляли в Управление Роскомнадзора по Костромской области лично, значительная часть обращений была перенаправлена из различных государственных структур – 140 обращений (34,4%).

В 2017 году обращения граждан в Управление поступали из:

органов прокуратуры – 94 обращения;

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 1;

ЦА Роскомнадзора - 14 обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 14 обращений;

Управления Федеральной антимонопольной службы – 3 обращения;

Администрации Костромской области – 3 обращения;

Администрации Солигаличского муниципального района Костромской области – 1 обращение;

Государственной жилищной инспекции Костромской области – 4 обращения;

УФССП России по Костромской области – 1;

Территориальных управлений Роскомнадзора – 5 обращений.

Повторно в течение 2017 года в Управление поступило 18 обращений граждан. Коллективных - 5.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает следующее:

40% – обращений касаются защиты персональных данных;

23% – обращений относятся к работе в сфере связи;

18% - информационные технологии;

11% – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

16% - обращений административного характера.

Наибольшее количество обращений в 2017 году поступило (рассмотрено):

- в сфере персональных данных (163 обращения). Поступившие обращения (жалобы), содержат доводы о нарушении прав и законных интересов граждан или информацию о нарушении прав третьих лиц банками, кредитными организациями, предприятиями сферы ЖКХ;

- в сфере связи (93 обращения) с жалобами на качество оказания услуг сотовой связи, по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений.

В сфере информационных технологий поступило 72 обращения граждан по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов.

В сфере массовых коммуникаций поступило 11 обращений по вопросам нарушения правил агитации в СМИ в предвыборный день и день голосования, разъяснения законодательства о СМИ в части телерадиовещания и вопросы деятельности редакций СМИ.

Тематическое содержание поступивших в Управление в 2017 году обращений граждан представлено на диаграмме:

Динамика поступления обращений граждан в

Управление Роскомнадзора по Костромской области в 2017 году

в сравнении с 2016 и 2015 годами представлена на графике

Увеличение количества поступивших обращений в 2017 году 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 2017 год – 25,3%. Данные обращения имеют характерные признаки автоматически генерируемых, но не позволяют отнести их к категории анонимных. Большая часть этих обращений перенаправлена в Прокуратуру города Костромы для принятия мер прокурорского реагирования.

По результатам рассмотрения обращений граждан в 2017 году вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – 122;

- решено положительно – 69;

- не поддержано – 93;

- направлено по компетенции – 76;

- направлено в ТО Роскомнадзора - 8;

- направлено в ЦА Роскомнадзора – 2;

- принято к сведению – 2;

- обращение отозвано гражданином – 1.

Часть поступивших в 2017 году обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

Обращения граждан перенаправлялись по принадлежности в Прокуратуру Костромской области, Прокуратуру города Костромы (в отношении информации о продаже дипломов, размещенной в сети Интернет), в Управление Федеральной службы судебных приставов по Костромской области, в Управление Роспотребнадзора по Костромской области (в отношении нарушения потребительских прав в сфере связи), в Территориальные управления Роскомнадзора, Центральный аппарат Роскомнадзора, Минкультуры России (в отношении содержания кинофильмов), Управление ФАС по Костромской области.

Всего по компетенции вопросов в 2017 году Управлением было перенаправлено 76 обращений (18,7% от общего числа поступивших обращений).

В 2017 году руководителем Управления в рамках личного приема граждан принято 4 человека. По результатам личного приема рассмотрены 2 письменных обращения, по двум устным обращениям даны разъяснения.

 **Статистические данные**

|  |
| --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан в** **2017** **году** |
|

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

|  |
| --- |
|  |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **407** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | жалобы на госуслуги | 1 |
| 1.2 | обращения по основной деятельности | 406 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 123 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 1 |
| 2.3 | Курьер | 3 |
| 2.4 | Личный прием | 1 |
| 2.5 | Нарочным | 16 |
| 2.6 | Официальный сайт | 202 |
| 2.7 | Простое письмо | 22 |
| 2.8 | СЭД | 19 |
| 2.9 | Факс | 1 |
| 2.10 | Ценное письмо | 1 |
| 2.11 | Электронная почта | 18 |
| **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 | 406 |
| 3.5 | Вопросы административного характера | 68 |
| 3.6 | Благодарности | 1 |
| 3.7 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 76 |
| 3.8 | Вопросы правового характера | 3 |
| 3.9 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.10 | Интернет и информационные технологии | 72 |
| 3.11 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 68 |
| 3.12 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| 3.13 | Требования о разблокировке сайтов | 3 |
| 3.14 | Персональные данные | 162 |
| 3.15 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.16 | Вопросы защиты персональных данных | 149 |
| 3.17 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 12 |
| 3.18 | Связь | 93 |
| 3.19 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 34 |
| 3.20 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 13 |
| 3.21 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 |
| 3.22 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 5 |
| 3.23 | Вопросы качества оказания услуг связи | 20 |
| 3.24 | Вопросы предоставления услуг связи | 11 |
| 3.25 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 9 |
| 3.26 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
| 3.27 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 5 |
| 3.28 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 1 |
| 3.29 | Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 1 |
| 3.30 | 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 |
| 3.31 | 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) | 2 |
| 3.32 | Другие вопросы в сфере связи | 17 |
| 3.33 | СМИ | 11 |
| 3.34 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| 3.35 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 |
| 3.36 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 2 |
| 3.37 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |
| **4** | **Переслано, всего** | **140** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Администрация Костромской области | 3 |
| 4.2 | Администрация Солигаличского муниципального района Костромской области | 1 |
| 4.3 | Галичская межрайонная прокуратура Костромской области | 1 |
| 4.4 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 4 |
| 4.5 | Костромское УФАС России | 1 |
| 4.6 | Прокуратура Вологодской области | 1 |
| 4.7 | Прокуратура Костромского района | 2 |
| 4.8 | Прокуратура Костромской области | 5 |
| 4.9 | Прокуратура Макарьевского района Костромской области | 1 |
| 4.10 | Прокуратура Островского района Костромской области | 1 |
| 4.11 | Прокуратура Чухломского района | 1 |
| 4.12 | Прокуратура г. Костромы | 82 |
| 4.13 | УФССП России по Костромской области | 1 |
| 4.14 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 1 |
| 4.15 | Управление Роскомнадзора по Вологодской области  | 1 |
| 4.16 | Управление Роскомнадзора по Пермскому краю  | 1 |
| 4.17 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 2 |
| 4.18 | Управление Роскомнадзора по Ярославской области  | 1 |
| 4.19 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 14 |
| 4.20 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области | 2 |
| 4.21 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 14 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **373** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 69 |
| 5.2 | Не поддержан | 93 |
| 5.3 | Разъяснено | 122 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 76 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 8 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 2 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 1 |
| 5.8 | Принято к сведению | 2 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **34** |
| **7** | **Коллективных** | **5** |
| **8** | **Повторно** | **18** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |

 |

 |
|  |
|  |