**Обзор обращений граждан и юридических лиц в Управлении Роскомнадзора по Костромской области в 2021 году**

В 2021 году в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **1039** обращений (в том числе 1019 обращений граждан и 18 обращений юридических лиц, 1-индивидуальный предприниматель, 1- объединение граждан) 856 обращений (82,4 %), поступило письменно – 183 обращения.

Все поступившие обращения по вопросам основной деятельности.

Помимо обращений, которые граждане направляли в Управление Роскомнадзора по Костромской области лично, часть обращений была перенаправлена из различных государственных структур – **174** обращения (16,7 %).

**В 2021 году обращения в Управление поступали из:**

Центрального аппарата Роскомнадзора -**23** обращения;

 *(В том числе 4 обращения перенаправлены из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций).*

Территориальных управлений Роскомнадзора – **5** обращений;

Администрации г. Костромы и Костромской области - **7** обращений;

органов прокуратуры Костромской области– **61** обращение;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – **25** обращений;

Управления Роспотребнадзора по Кировской области – **1** обращение;

Центрального управления Ростехнадзора в Костромской области – **3** обращения;

Государственной жилищной инспекции Костромской области – **3** обращения;

Государственной инспекции труда в Костромской области – **1** обращение;

УФССП России по Костромской области – **29** обращений;

Органов МВД Костромской области – **4** обращения;

Центрального банка России (структурных подразделений) – **12** обращений.

Повторно в течение 2021 года в Управление поступило 5 обращений граждан. Коллективных - 8.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 2021 году, показывает следующее:**

**3,4%** - информационные технологии (обращения касаются вопросов организации деятельности сайтов, их блокированию, ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов);

**7,7%** – обращений относятся к вопросам в сфере связи;

**16,9%** – обращений относятся к вопросам защиты персональных данных;

**0,7%** – обращений относятся к вопросам в сфере массовых коммуникаций;

**71,3%** - обращений относятся к вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений в 2021 году поступило (рассмотрено):**

- **в сфере связи (80 обращений)** по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

- вопросы качества оказания услуг связи операторами сотовой связи Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон (отсутствие связи, 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;

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

- **в сфере персональных данных (176 обращений**). Поступившие обращения (жалобы) содержат доводы о нарушении прав и законных интересов граждан в социальных сетях «Интернет» или информацию о нарушении прав третьих лиц банками, кредитными организациями, предприятиями сферы ЖКХ;

- разъяснений вопросов по применению 152-ФЗ;

- **в сфере информационных технологий (35 обращений**) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов.

- **в сфере массовых коммуникаций поступило 7 обращений**

- нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный день и день голосования;

 - вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ;

- **к вопросам административного характера отнесено 741** рассмотренное **обращение** (в основном это обращения с вопросами, не относящимися к деятельности Роскомнадзора и пересланные по компетенции вопросов в соответствующие государственные органы:

- 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»;

- нарушение договорных отношений в сфере мобильной и почтовой связи;

- обращения не содержащие сути;

- получение информации по ранее поданным обращениям/документам.

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 2021 году обращений граждан и юридических лиц представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан и юридических лиц в**

**Управление Роскомнадзора по Костромской области в 2021 году**

**в сравнении с 2020-2015 годами представлена на графике**

Увеличение количества поступивших обращений в 2021 году по сравнению с 2020 г. обусловлено массовым направлением жалоб/обращений на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании). Данные обращения имеют характерные признаки автоматически генерируемых, но не позволяют отнести их к категории анонимных. Их доля в общем количестве обращений за 2021 год составила 61% (634 обращения), все они перенаправлены в Прокуратуру города Костромы для принятия мер прокурорского реагирования.

Для сравнения, в 2020 году доля таких обращений составила 36% (221 обращение).

**По результатам рассмотрения обращений в 2021 году в Управлении Роскомнадзора по Костромской области вынесены решения:**

- поддержано – **32**;

- не поддержано – **105**;

- разъяснено – **166**;

- направлено по компетенции – **720** (из них направлено в ЦА -**6)**;

 - обращение отозвано гражданином – **1**;

обращений на рассмотрении – **15** (на 10.01.2022).

Часть поступивших в 2021 году обращений не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов в 2021 году Управлением было перенаправлено 720 обращений (69,3 % от общего числа поступивших обращений), в том числе:**

- в органы прокуратуры – **634** обращения;

- в Центральный аппарат Роскомнадзора – **6** обращений;

- в Управление МВД России по Костромской области – **20** обращений;

- в УФНС России по Костромской области – **18** обращений;

- в ТО Роскомнадзора – **5** обращений;

- в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – **10** обращений;

- в Следственное управление по Костромской области – **2** обращения.

- в Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области – **2** обращения;

- в Департамент здравоохранения Костромской области **2** обращения;

- в Администрацию Костромской области – **1** обращение;

- в Департамент образования и науки Костромской области - **1** обращение;

- в Государственную жилищную инспекцию Костромской области – **1** обращение;

- в Государственную жилищную инспекцию г. Москвы - **3** обращения;

- в ТО Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области – **2** обращения;

- в иные государственные органы – **13** обращений.

В 2021 году 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 2021 году** |
| Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Костромской области (за период с 01.01.2021 по 31.12.2021) |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **1039** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 1039 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 109 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 1 |
| 2.3 | Курьер | 4 |
| 2.4 | Нарочным | 7 |
| 2.5 | Официальный сайт | 805 |
| 2.6 | Простое письмо | 62 |
| 2.7 | СЭД | 27 |
| 2.8 | Факс | 1 |
| 2.9 | Электронная почта | 23 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 1039 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 741 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 718 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 3 |
| 3.5 | Заявление об ознакомлении с материалами | 1 |
| 3.6 | Обращение, не содержащее сути | 3 |
| 3.7 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.8 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 15 |
| 3.9 | Интернет и информационные технологии | 35 |
| 3.10 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 33 |
| 3.11 | Требования о разблокировке сайтов | 2 |
| 3.12 | Персональные данные | 176 |
| 3.13 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.14 | Досыл документов по запросу | 2 |
| 3.15 | Вопросы защиты персональных данных | 154 |
| 3.16 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| 3.17 | Жалобы по делам об АП | 3 |
| 3.18 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 15 |
| 3.19 | Связь | 80 |
| 3.20 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 36 |
| 3.21 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 5 |
| 3.22 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 7 |
| 3.23 | Вопросы качества оказания услуг связи | 18 |
| 3.24 | Вопросы предоставления услуг связи | 10 |
| 3.25 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 8 |
| 3.26 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.27 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
| 3.28 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 3 |
| 3.29 | Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты) | 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.) | 2 |
| 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) | 1 |
| 3.32 | Другие вопросы в сфере связи | 13 |
| 3.33 | СМИ | 7 |
| 3.34 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| 3.35 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 2 |
| 3.36 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 3 |
| 3.37 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| **4** | **Переслано, всего** | **174** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Администрация г. Костромы и Костромской области | 6 |
| 4.4 | Центральный Банк России (структурные подразделения) | 12 |
| 4.6 | Буйская межрайонная прокуратура | 3 |
| 4.7 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 3 |
| 4.8 | Государственная инспекция труда в Костромской области | 1 |
| 4.10 | ОП № 1 УМВД России по г. Костроме | 1 |
| 4.11 | Отдел МВД России по Костромскому району | 2 |
| 4.12 | Прокуратура Архангельской области | 1 |
| 4.13 | Прокуратура Костромского района | 1 |
| 4.14 | Прокуратура Костромской области | 17 |
| 4.16 | Прокуратура Красносельского района Костромской области | 1 |
| 4.17 | Прокуратура Макарьевского района Костромской области | 1 |
| 4.18 | Прокуратура Октябрьского района Костромской области | 1 |
| 4.19 | Прокуратура г. Волгореченска | 2 |
| 4.20 | Прокуратура г. Костромы | 31 |
| 4.21 | УФССП России по Костромской области | 29 |
| 4.22 | Управление МВД России по Костромской области | 1 |
| 4.25 | Управление Роскомнадзора по Калужской области | 1 |
| 4.26 | Управление Роскомнадзора по Рязанской области | 2 |
| 4.27 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 2 |
| 4.28 | Управление Роспотребнадзора по Кировской области | 1 |
| 4.29 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 25 |
| 4.30 | Управление цифрового развития администрации Костромской области | 1 |
| 4.31 | Центральное управление Ростехнадзора по Костромской области | 3 |
| 4.32 | Центральный аппарат Роскомнадзора (из них 4 обращения из Администрации Президента по работе с обращениями граждан) | 23 |
| 4.33 | Шарьинская межрайонная прокуратура Костромской области | 3 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1024** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 32 |
| 5.2 | Не поддержан | 105 |
| 5.3 | Разъяснено | 166 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности,  | 720 |
|  | из них направлено в ЦА | 6 |
| 5.5 | Обращение отозвано гражданином | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении (на 10.01.2022)** | **15** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **5** |
| **9** | **Коллективных** | **8** |
| **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |
| **11** | **Личный прием граждан руководством Управления** | **0** |