**Обзор обращений граждан в Управлении Роскомнадзора по Костромской области во 2 квартале 2017 года**

Во 2 квартале 2017 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **63** обращения граждан (в том числе пересланных из других государственных органов 3 дубликатов обращений), из них письменно – 29, устно – нет, в электронном виде – 34 (54%). Все обращения граждан поступили по вопросам основной деятельности.

Помимо обращений, которые граждане направляли в Управление Роскомнадзора по Костромской области лично, значительная часть обращений была перенаправлена из различных государственных структур.

Во 2 квартале 2017 года обращения граждан в Управление поступили из:

органов прокуратуры – 16 обращений;

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

Управления Роскомнадзора по ЦФО - 1 обращение;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 3 обращения;

Управления Федеральной антимонопольной службы – 2 обращения;

других государственных органов исполнительной власти, в том числе муниципальных - 1.

Повторно в течение 2 квартала 2017 года в Управление обращений граждан не поступало. Коллективных - 1 обращение.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает следующее:

49 % – обращений касаются защиты персональных данных;

27% – обращений относятся к работе в сфере связи;

11 % - информационные технологии;

0 % – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

13% - обращений административного характера.

Наибольшее количество обращений во 2 квартале 2017 года поступило (рассмотрено):

- в сфере персональных данных (31 обращение). 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 (17 обращений) с жалобами на качество оказания услуг сотовой связи, по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений.

В сфере информационных технологий поступило 7 обращений граждан по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов.

Тематическое содержание поступивших в Управление во 2 квартале 2017 года обращений граждан представлено на диаграмме:

Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Костромской области во 2 квартале 2017 года в сравнении с 2 кварталом 2016 года представлена на графике

По результатам рассмотрения обращений граждан во 2 квартале 2017 года вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – 28;

- решено положительно – 2;

- не поддержано – 13;

- направлено по компетенции – 6;

- направлено в ТО Роскомнадзора - 5;

- обращение отозвано гражданином – 0.

Часть поступивших во 2 квартале 2017 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

Обращения граждан перенаправлялись в Управление МВД России по Костромской области, Прокуратуру Костромской области в Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области, в Управление Роспотребнадзора по Костромской области.

Всего по компетенции вопросов во 2 квартале 2017 года Управлением было перенаправлено 6 обращений (9,5% от общего числа поступивших обращений).

**Статистические данные**

|  |
| --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан во**  **2 квартале 2017** **года** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | | | | из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: | | **1** | **Поступило обращений, всего** | **63** | | **2** | **Тип доставки:** |  | | 2.1 | Заказное письмо | 22 | | 2.2 | Нарочным | 2 | | 2.3 | Официальный сайт | 29 | | 2.4 | Простое письмо | 5 | | 2.5 | СЭД | 1 | | 2.6 | |  |  | | --- | --- | | Электронная почта | 4 | | |  |  | | --- | --- | | 1 | 4 | | | **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  | | 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 63 | | 3.2 | Вопросы административного характера | 8 | | 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 6 | | 3.4 | Вопросы правового характера | 1 | | 3.5 | Интернет и информационные технологии | 7 | | 3.6 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 5 | | 3.7 | Требования о разблокировке сайтов | 2 | | 3.8 | Персональные данные | 31 | | 3.9 | Вопросы защиты персональных данных | 26 | | 3.10 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 5 | | 3.11 | Связь | 17 | | 3.12 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 7 | | 3.13 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 2 | | 3.14 | Вопросы качества оказания услуг связи | 4 | | 3.15 | Вопросы предоставления услуг связи | 3 | | 3.16 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 1 | | 3.17 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 | | 3.18 | Другие вопросы в сфере связи | 4 | | **4** | **Переслано, всего** | **24** | |  | из них: |  | | 4.1 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 1 | | 4.2 | Прокуратура Костромской области | 3 | | 4.3 | Прокуратура Островского района Костромской области | 1 | | 4.4 | Прокуратура г. Костромы | 12 | | 4.5 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 1 | | 4.6 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 | | 4.7 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 3 | | 4.8 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области | 2 | | **5** | **Количество исполненных обращений** | **54** | |  | из них: |  | | 5.1 | Поддержан | 2 | | 5.2 | Не поддержан | 13 | | 5.3 | Разъяснено | 28 | | 5.4 | Переслано по принадлежности | 6 | | 5.5 | Направлено в ТО | 5 | | **6** | **Количество обращений на рассмотрении по состоянию**  **на 1 июля 2017 года** | **9** | | **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** | | **8** | **Повторно** | **0** | | **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** | |
|  |
|  |