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

**2 квартале 2019 года**

Во 2 квартале 2019 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **162** обращения (158 – обращений граждан и 4 - юридических лиц), из них письменно – 23, устно (личный прием) – нет, в электронном виде – 139 обращений, что составляет 85,8%. 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 – 15 обращений (9,3%), в том числе из:

органов прокуратуры Костромской области– 5 обращений;

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

ЦА Роскомнадзора – 3 обращения;

ТО Роскомнадзора - 1 обращение;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 3 обращения;

УФСИН России по Костромской области – 1 обращение;

Думы городского округа город Шарья Костромской области – 1 обращение.

Повторно в течение 2 квартала 2019 года в Управление поступило 4 обращения. Коллективных - 1.

**Анализ тематики обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области во 2 квартале 2019 года, показывает следующее:**

13 % – обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

13% – обращений относятся к работе в сфере связи;

13,5% - информационные технологии;

2,5 % – обращений относятся к вопросам в сфере массовых коммуникаций;

58% - обращений по вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений во 2 квартале 2019 года поступило (рассмотрено):**

- в сфере информационных технологий (22 обращения граждан) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов;

- в сфере персональных данных (21 обращение). Поступившие обращения (жалобы), содержат доводы о нарушении прав и законных интересов граждан или информацию о нарушении прав третьих лиц Интернет-сайтами, банками, кредитными организациями, предприятиями сферы ЖКХ;

- в сфере связи (21 обращение) с жалобами на качество оказания услуг сотовой связи, вопросам перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной (сотовой) связи, по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений;

- в сфере массовых коммуникаций поступило 4 обращения по вопросам организации деятельности редакций СМИ, разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и вопрос возможности посмотреть архивные записи радиостанций в Костроме за 1998 год;

- по вопросам административного характера поступило 94 обращения (в основном вопросы деятельности сайтов в сети Интернет – пересланы по компетенции в органы прокуратуры Костромской области, 1 обращение не содержащее сути).

**Тематическое содержание поступивших в Управление во 2 квартале 2019 года обращений граждан представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Костромской области во 2 квартале 2019 года в сравнении со 2 кварталом 2018 и 2017 года представлена на графике:**

Уменьшение количества поступивших обращений во 2 квартале 2019 года по сравнению со 2 кварталом 2018 года объясняется снижением потока массового направления жалоб/обращений на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов). Их доля в общем количестве обращений во 2 квартале 2019 года 62,9% (102 обращения), для сравнения во 2 квартале 2018 года их доля составила 61,8% (154 обращения). Данные обращения имеют характерные признаки автоматически генерируемых, но не позволяют отнести их к категории анонимных. Большая часть этих обращений во 2 квартале 2018 года (112 обращений), во 2 квартале 2019 года 80 обращений перенаправлены в Прокуратуру города Костромы для принятия мер прокурорского реагирования.

Так же, во 2 квартале 2019 года по сравнению со 2 кварталом 2018 года, уменьшилось количество обращений в сфере защиты персональных данных с 28 (2 кв. 2018 г.) до 21 обращения (2 кв. 2019 г.) и в сфере связи с 29 (2 кв. 2018) до 21 (2 кв. 2019).

**По результатам рассмотрения обращений граждан во 2 квартале 2019 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – 32;

- решено положительно – 5;

- не поддержано – 25;

- направлено по компетенции – 93;

- направлено в ЦА Роскомнадзора - нет;

- направлено в ТО Роскомнадзора – нет.

Часть поступивших во 2 квартале 2019 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

Всего по компетенции вопросов во 2 квартале 2019 года Управлением было перенаправлено 93 обращения (57,4% от общего числа поступивших во 2 квартале 2019 г. обращений), в том числе:

- в органы прокуратуры – 80 обращений (продажа дипломов об образовании и др. документов в сети Интернет, блокировка сайтов),

- в Управление МВД России по Костромской области - 5 обращений (в части мошеннических действий в сети Интернет),

- в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – 4 обращения (нарушение договорных отношений в сфере связи),

- в Департамент образования и науки Костромской области – 1 обращение (Вопрос по внесению сведений в Федеральный реестр сведений документов об образовании (ФРДО) при использовании АРМ другой организации),

**-** вУФПС Костромской области – филиал ФГУП Почта России – 3 обращения (по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений).

Во 2 квартале 2019 года руководством Управления в рамках личного приема граждан принято 2 человека. По результатам приема даны устные разъяснения.

**Статистические данные**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан во**  **2 квартале 2019** **года**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | | | | из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: | | **1** | **Поступило обращений, всего** | **162** | |  | из них: |  | | 1.1 | обращения по основной деятельности | 162 | | **2** | **Тип доставки:** |  | | 2.1 | Заказное письмо | 17 | | 2.2 | Нарочным | 3 | | 2.3 | Официальный сайт | 125 | | 2.4 | Простое письмо | 3 | | 2.5 | СЭД | 4 | | 2.6 | Факс | 1 | | 2.7 | Электронная почта | 9 | | **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  | | 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 162 | | 3.2 | Вопросы административного характера | 94 | | 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 93 | | 3.4 | Обращение, не содержащее сути | 1 | | 3.5 | Интернет и информационные технологии | 22 | | 3.6 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 22 | | 3.7 | Персональные данные | 21 | | 3.8 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 | | 3.9 | Вопросы защиты персональных данных | 20 | | 3.10 | Связь | 21 | | 3.11 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 15 | | 3.12 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 | | 3.13 | Вопросы качества оказания услуг связи | 3 | | 3.14 | Вопросы предоставления услуг связи | 2 | | 3.15 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 1 | | 3.16 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 | | 3.17 | СМИ | 4 | | 3.18 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 | | 3.19 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 | | 3.20 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 | | **4** | **Переслано, всего** | **15** | |  | из них: |  | | 4.1 | Галичская межрайонная прокуратура Костромской области | 1 | | 4.2 | Дума городского округа город Шарья Костромской области | 1 | | 4.3 | Прокуратура Костромской области | 4 | | 4.4 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 1 | | 4.5 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 | | 4.6 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 3 | | 4.7 | ФКУ ИК-8 УФСИН России по Костромской области | 1 | | 4.8 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 3 | | **5** | **Количество исполненных обращений** | **155** | |  | из них: |  | | 5.1 | Поддержан | 5 | | 5.2 | Не поддержан | 25 | | 5.3 | Разъяснено | 32 | | 5.4 | Переслано по принадлежности | 93 | | **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **7** | | **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** | | **8** | **Повторно** | **4** | | **9** | **Коллективных** | **1** | | **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** | | |