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

**2 квартале 2022 года**

Во 2 квартале 2022 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **281** обращение (276 - граждан, 5 – юридических лиц).

**Обращения поступили:**

- письменно **33;**

- в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота **248** обращений (**88,3%** от поступивших во 2 кв. 2022 г. обращений).

Повторных обращений – 0;

Коллективных – 1 обращение.

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 – 30 обращений (10,7%), в том числе из:**

Центрального аппарата Роскомнадзора – **6** обращений

(в том числе 5 обращений, пересланных Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан);

Управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу – **1** обращение;

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

Департамента цифрового развития Костромской области – **1** обращение;

органов Прокуратуры Костромской области – **5** обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – **7** обращений;

УФССП России по Костромской области – **2** обращения;

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области во 2 квартале 2022 года, показывает следующее:**

**11,4** % – обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

**3,9** % – обращений относятся к работе в сфере связи;

**0,7** % - информационные технологии;

**1,1**% - обращений в сфере массовых коммуникаций;

**82,9** % - обращений по вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений во 2 квартале 2022 года поступило (рассмотрено):**

- **в сфере персональных данных** (**32** 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, вопросы по разъяснению законодательства в сфере персональных данных;

- **в сфере связи** (**11** обращений)

- по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

- вопросы предоставления услуг связи (отсутствие Интернета);

- несогласие абонента с суммой выставленного счета, объемом и видами услуг;

- вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи;

- **в сфере информационных технологий (2** обращения граждан)

- мошеннические сайты;

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

- **в сфере массовых коммуникаций** 3 обращения

- вопросы организации деятельности редакций СМИ;

- вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ;

- **к вопросам административного характера** отнесены **233** обращения, 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»;

- заявление об ознакомлении с материалами

- обращение не содержащее сути.

**Тематическое содержание поступивших в Управление во 2 квартале 2022 года обращений граждан и юридических лиц представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан и юридических лиц в Управление Роскомнадзора по Костромской области во 2 квартале 2022 года в сравнении со 2-м кварталом 2021, 2020, 2019, 2018 и 2017 годов представлена на графике:**

**По результатам рассмотрения обращений граждан во 2 квартале 2022 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – **23**;

- решено положительно – **6** (в том числе меры приняты-**6)**;

- не поддержано – **13**;

- направлено по компетенции – **227**;

Часть поступивших во 2 квартале 2022 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов во 2 квартале 2022 года Управлением было перенаправлено 227 обращений (80,8%** от общего числа поступивших во 2 квартале 2022 г. обращений), в том числе:

в органы прокуратуры Костромской области – **205** жалоб/обращений на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов);

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

в ТО Роскомнадзора по Брянской, Владимирской областям и Енисейское управление Роскомнадзора – **3** обращения;

в Управление Федеральной налоговой службы по Костромской области – **3** обращения (Онлайн-Казино);

в Управление МВД России по Костромской области – **6** обращений (мошенничество в сети Интернет, угрозы коллекторских агентств);

в Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области – **1** обращение;

в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – **2** обращения (договорные отношения в сфере связи);

в Управление Федеральной службы судебных приставов Костромской области – **1** обращение.

Во 2 квартале 2022 года 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 во 2 квартале 2022** **года**

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

|  |
| --- |
| Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Костромской области (за период с 01.04.2022 по 30.06.2022) |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **281** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 281 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 14 |
| 2.2 | Курьер | 2 |
| 2.3 | Нарочным | 6 |
| 2.4 | Официальный сайт | 234 |
| 2.5 | Простое письмо | 11 |
| 2.6 | СЭД | 9 |
| 2.7 | Электронная почта | 5 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 281 |
| 3.2 | **Вопросы административного характера** | **233** |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 227 |
| 3.4 | Заявление об ознакомлении с материалами | 5 |
| 3.5 | Обращение, не содержащее сути | 1 |
| **3.6** | **Интернет и информационные технологии** | **2** |
| 3.7 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 2 |
| **3.8** | **Персональные данные** | **32** |
| 3.9 | Вопросы защиты персональных данных | 31 |
| 3.10 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 1 |
| **3.11** | **Связь** | **11** |
| 3.12 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 3 |
| 3.13 | Вопросы качества оказания услуг связи | 5 |
| 3.14 | Вопросы предоставления услуг связи | 1 |
| 3.15 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 4 |
| 3.16 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.17 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 2 |
| 3.18 | 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 |
| 3.19 | 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 |
| 3.20 | Другие вопросы в сфере связи | 2 |
| **3.21** | **СМИ** | **3** |
| 3.22 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| 3.23 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 2 |
| **4** | **Переслано, всего** | **30** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Государственная инспекция труда в Костромской области | 1 |
| 4.2 | Департамент цифрового развития Костромской области | 2 |
| 4.3 | ПП № 6 МО МВД России «Вохомский» | 1 |
| 4.4 | Прокуратура Костромской области | 4 |
| 4.5 | Прокуратура г. Костромы | 6 |
| 4.6 | УФССП России по Костромской области | 2 |
| 4.7 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.8 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 7 |
| 4.9 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 6 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **269** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 6 |
| 5.2 | Не поддержан | 13 |
| 5.3 | Разъяснено (1 обр.-переписка прекращена) | 23 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 227 |
|  |  |  |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении на 04.07.2022** | **12** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **0** |
| **9** | **Коллективных** | **1** |
| **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |
| **11** | **Личный прием граждан руководством Управления** | **0** |

 |

 |