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

**3 квартале 2021 года**

В 3 квартале 2021 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **268** обращений (**261** обращение граждан и **7** обращений юридических лиц).

**Обращения поступили:**

- письменно **55;**

- в электронном виде **213**, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота (**79,5%** от поступивших в 3 кв. 2021 г. обращений).

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 – **50** обращений (18,7%), в том числе из:

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

Аппарата полномочного представителя Президента РФ в ЦФО по Костромской области – **нет**;

Центрального аппарата Роскомнадзора – **6** обращений;

Управления Роскомнадзора по Калужской области – **1** обращение;

Управления цифрового развития администрации Костромской области – **1** обращение;

органов Прокуратуры Костромской области – **20** обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – **5** обращений;

УФССП России по Костромской области – **9** обращений;

Центрального управления Ростехнадзора (Костромская область) – **1** обращение;

ФКУ «Главное бюро медико-социальной экспертизы по Костромской области» - **1** обращение;

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

Центрального банка России (структурных подразделений) – **4** обращения.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 3 квартале 2021 года, показывает следующее:**

**20,9**% – обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

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

**4,5** % - информационные технологии;

**1,1**% – обращений относятся к вопросам в сфере массовых коммуникаций;

**64,2** % - обращений по вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений в 3 квартале 2021 года поступило (рассмотрено):**

- **в сфере персональных данных (56** обращений). Поступившие обращения (жалобы), содержат доводы о нарушении законодательства о персональных данных интернет-сайтами, физическими лицами в различных жизненных ситуациях, в социальных сетях и сфере ЖКХ;

- осуществление сотрудниками банков, кредитных организаций и коллекторских агентств звонков на номера телефонов заемщикам и поручителям;

- вопросы разъяснения законодательства в сфере защиты персональных данных;

- **в сфере связи** (**25** обращений) по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

жалобы на операторов Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон:

- вопросы качества предоставления услуг связи (отсутствие, перерывы связи, плохая слышимость) в удаленных населенных пунктах Костромской области;

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

- вопросы законности установки базовых станций сотовых операторов;

- **в сфере информационных технологий (12** обращений граждан)

- жалобы/обращения на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов, Онлайн-Казино, призывы к насилию, расизм, зацепинг) их блокирование;

- мошеннические сайты;

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

- по вопросам разблокировки сайтов;

- **в сфере массовых коммуникаций** **3** обращения

**-** нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период;

- вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ;

**-** разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию;

- **к вопросам административного характера** отнесены **172** обращения, из них:

- в основном это жалобы/обращения на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов) 140 обращений перенаправлены по компетенции вопросов в Прокуратуру города Костромы;

- жалоба на действие «черных» коллекторов;

- жалоба на некачественное изготовление шторок для автомобиля;

- не формируется электронный сертификат о прививке от COVID-19 в личном кабинете на портале госуслуг;

- получение информации по ранее поданным обращениям;

- обращение не содержащее сути.

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 3 квартале 2021 года обращений граждан и юридических лиц представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан и юридических лиц в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 3 квартале 2021 года в сравнении с 3 кварталом 2020, 2019, 2018 и 2017 года представлена на графике**

Увеличение количества поступивших обращений в 3 квартале 2021 года по сравнению с 3 кварталом 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 3 квартал 2021 года составила 52,2% (140 обращений). Данные обращения перенаправлены в Прокуратуру города Костромы для принятия мер прокурорского реагирования.

**По результатам рассмотрения обращений граждан в 3 квартале 2021 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – **39**

- решено положительно – **4**;

- не поддержано – **29**;

- направлено по компетенции – **158**;

Часть поступивших в 3 квартале 2021 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов в 3 квартале 2021 года Управлением было перенаправлено** **158** **обращений** (**58,9 %** от поступивших в 3 квартале 2021 г.), в том числе:

- в органы прокуратуры – **140** обращений (продажа дипломов об образовании и др. документов в сети Интернет, блокировка сайтов),

- в Управление МВД России по Костромской области – **1** обращение (жалоба на действия «черных» коллекторов),

- в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – **1** обращение (жалоба на некачественное изготовление шторок для автомобиля);

-в Департамент здравоохранения Костромской области **2** обращения - не формируется электронный сертификат о прививке от COVID-19 в личном кабинете на портале госуслуг;

- в Центральный аппарат Роскомнадзора – **1** обращение (Вопросы контроля достоверности публикаций о коронавирусной инфекции в средствах массовых коммуникаций);

- в Управление Роскомнадзора по Рязанской области – **1** обращение (Вопросы защиты персональных данных);

- в Управление Федеральной налоговой службы по Костромской области - **12** обращений о блокировке сайтов Онлайн-Казино.

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 3 квартале 2021** **года** |

Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Костромской области (за период с 01.07.2021 по 30.09.2021)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **268** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 268 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 36 |
| 2.2 | Курьер | 1 |
| 2.3 | Нарочным | 4 |
| 2.4 | Официальный сайт | 200 |
| 2.5 | Простое письмо | 14 |
| 2.6 | СЭД | 8 |
| 2.7 | Факс | 1 |
| 2.8 | Электронная почта | 4 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 268 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 172 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 169 |
| 3.4 | Обращение, не содержащее сути | 1 |
| 3.5 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 |
| 3.6 | Интернет и информационные технологии | 12 |
| 3.7 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 10 |
| 3.8 | Требования о разблокировке сайтов | 2 |
| 3.9 | Персональные данные | 56 |
| 3.10 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.11 | Вопросы защиты персональных данных | 48 |
| 3.12 | Жалобы по делам об АП | 2 |
| 3.13 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 5 |
| 3.14 | Связь | 25 |
| 3.15 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 9 |
| 3.16 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 |
| 3.17 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| 3.18 | Вопросы качества оказания услуг связи | 9 |
| 3.19 | Вопросы предоставления услуг связи | 4 |
| 3.20 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 5 |
| 3.21 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
| 3.22 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 3 |
| 3.23 | 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 |
| 3.24 | Другие вопросы в сфере связи | 5 |
| 3.25 | СМИ | 3 |
| 3.26 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 |
| 3.27 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 2 |
| **4** | **Переслано, всего** | **50** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Центральный банк РФ (Банк России) | 4 |
| 4.2 | Государственная инспекция труда в Костромской области | 1 |
| 4.3 | Прокуратура Архангельской области | 1 |
| 4.4 | Прокуратура Костромской области | 3 |
| 4.5 | Прокуратура Красносельского района Костромской области | 1 |
| 4.6 | Прокуратура Макарьевского района Костромской области | 1 |
| 4.7 | Прокуратура г. Волгореченска | 2 |
| 4.8 | Прокуратура г. Костромы | 13 |
| 4.9 | УФССП России по Костромской области | 5 |
| 4.10 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 1 |
| 4.11 | Управление Роскомнадзора по Калужской области | 1 |
| 4.12 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 5 |
| 4.13 | Управление Федеральной службы судебных приставов по Костромской области | 4 |
| 4.14 | Управление цифрового развития администрации Костромской области | 1 |
| 4.15 | ФКУ "Главное бюро медико-социальной экспертизы по Костромской области" | 1 |
| 4.16 | Центральное управление Ростехнадзора | 1 |
| 4.17 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 6 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **230** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 4 |
| 5.2 | Не поддержан | 29 |
| 5.3 | Разъяснено | 39 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 158 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **38** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **1** |
| **9** | **Коллективных** | **2** |
| **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |
| **11** | **Личный прием граждан руководством Управления** | **0** |