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

**4 квартале 2021 года**

В 4 квартале 2021 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **266** обращений (266 обращений граждан, 0 обращений юридических лиц).

**Обращения поступили:**

- письменно **40;**

- в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота **226** обращений (85% от поступивших в 4 кв. 2021 г. обращений).

**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 – 38 обращений (14,3%), в том числе из:**

Центрального аппарата Роскомнадзора – **5** обращений (из них 2 обращения граждан, направленных Президенту Российской Федерации);

Территориальных Управлений Роскомнадзора– нет;

органов Прокуратуры Костромской области – **9** обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – **8** обращений;

УФССП России по Костромской области – **8** обращений;

Управления МВД России по Костромской области – **4** обращения;

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

Повторных обращений – нет.

Коллективных – 1 обращение.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 4 квартале 2021 года, показывает следующее:**

**17,3**% – обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

**5,7**% – обращений относятся к работе в сфере связи;

**1,1** % - информационные технологии;

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

**74,8** % - обращений по вопросам административного характера (не относящиеся к деятельности Роскомнадзора, правового характера, отзыв обращения).

**Наибольшее количество обращений в 4 квартале 2021 года поступило (рассмотрено):**

- **в сфере персональных данных** (**46 обращений**).

Поступившие обращения (жалобы) содержат доводы о нарушении прав и законных интересов граждан интернет-сайтами, в том числе в социальных сетях, информацию о нарушении прав третьих лиц банками, кредитными организациями, предприятиями сферы ЖКХ, физическими лицами в различных жизненных ситуациях;

- вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные;

- **в сфере связи** (**15** **обращений**) по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

- вопросы предоставления услуг связи сотовыми операторами (отсутствие, перерывы связи, плохая слышимость);

- 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 информационных технологий** (**3 обращения**) по вопросам организации деятельности сайтов социальных сетей в части размещения информации, порочащей честь и достоинство граждан, их блокированию;

- **в сфере массовых коммуникаций** **поступило 3 обращения** по вопросам организации деятельности СМИ, по содержанию материалов, публикуемых в СМИ и нарушению правил агитации в СМИ в предвыборный день и день голосования;

- **к вопросам административного характера** **отнесено** **199** **обращений**:

- 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» (продажа билетов, товара, диетического питания);

- по вопросу доставки пенсий АО «Почта России» в сельском населенном пункте Костромской области;

- по вопросу доставки подписных изданий АО «Почта России».

**Тематическое содержание поступивших в Управление в**

**4 квартале 2021 года обращений граждан представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 4 квартале 2021 года в сравнении с 4 кварталом 2020, 2019, 2018, 2017 года представлена на графике**

Увеличение количества поступивших обращений в 4 квартале 2021 года по сравнению с 4 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 4 квартал 2021 года составила 66,5% (177 обращений), все они перенаправлены в Прокуратуру города Костромы для принятия мер прокурорского реагирования.

Для сравнения, в 4 квартале 2020 года доля таких обращений составила 25% (29 обращений).

**По результатам рассмотрения обращений граждан в 4 квартале 2021 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – **34**;

- решено положительно – **8**;

- не поддержано – **14**;

- направлено по компетенции – **194**;

- обращение отозвано гражданином - **1**;

находятся на рассмотрении – **15** обращений.

Часть поступивших в 4 квартале 2021 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов в 4 квартале 2021 года Управлением было перенаправлено** **194 обращения** (72,9% от общего числа поступивших в 4 квартале 2021 г. обращений), в том числе:

- в органы прокуратуры Костромской области пересланы по компетенции вопросов:

177 обращений - это жалобы/обращения на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов);

7 обращений с жалобами на интернетсайты, содержащие оскорбления русских людей, экстремистскую информацию, зацепинг, ЛГБТ;

- 1 обращение в Департамент образования и науки Костромской области (сфера персональных данных);

- 2 обращения перенаправлены в Управление Роспотребнадзора по Костромской области по вопросу доставки пенсий АО «Почта России» в сельском населенном пункте Костромской области и по оплате за ЖКХ в почтовом отделении АО «Почта России»;

- 1 обращение по вопросу доставки АО «Почта России» подписных изданий перенаправлено в Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области;

- 3 обращения по вопросам мошеннических действий в сети «Интернет» пересланы в Управление МВД Костромской области (продажа билетов, товара, диетического питания);

- 1 обращение по вопросам защиты персональных данных перенаправлено в ТУ Роскомнадзора по Ивановской области

- 1 обращение в Следственное управление Костромской области (сфера ПД);

- 1 обращение перенаправлено в УФНС России по Костромской области (Онлайн-Казино).

В 4 квартале 2021 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 в 4 квартале 2021** **года** | | |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Костромской области (за период с 01.10.2021 по 31.12.2021) | | | | | из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |  | | | **1** | **Поступило обращений, всего** | **266** |  | | |  | из них: |  | | | 1.1 | обращения по основной деятельности | 266 | | | **2** | **Тип доставки:** |  | | | 2.1 | Заказное письмо | 21 | | | 2.2 | Официальный сайт | 215 | | | 2.3 | Простое письмо | 19 | | | 2.4 | СЭД | 6 | | | 2.5 | Электронная почта | 5 | | | **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  | | | 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 266 | | | 3.2 | Вопросы административного характера | 199 | | | 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 194 | | | 3.4 | Вопросы правового характера | 2 | | | 3.5 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 | | | 3.6 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 | | | 3.7 | Интернет и информационные технологии | 3 | | | 3.8 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 3 | | | 3.9 | Персональные данные | 46 | | | 3.10 | Досыл документов по запросу | 1 | | | 3.11 | Вопросы защиты персональных данных | 43 | | | 3.12 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 | | | 3.13 | Жалобы по делам об АП | 1 | | | 3.14 | Связь | 15 | | | 3.15 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 5 | | | 3.16 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 2 | | | 3.17 | Вопросы качества оказания услуг связи | 3 | | | 3.18 | Вопросы предоставления услуг связи | 3 | | | 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 | 4 | | | 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 | 1 | | | 3.24 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 1 | | | **4** | **Переслано, всего** | **38** | | |  | из них: |  | | | 4.1 | ОП № 1 УМВД России по г. Костроме | 1 | | | 4.2 | Отдел МВД России по Костромскому району | 2 | | | 4.3 | Прокуратура Костромской области | 5 | | | 4.4 | Прокуратура г. Костромы | 4 | | | 4.5 | УФССП России по Костромской области | 8 | | | 4.6 | Управление МВД России по Костромской области | 1 | | | 4.7 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 8 | | | 4.8 | Центральный аппарат Роскомнадзора:  в том числе из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций - 2 | 5 | | | 4.9 | Центральный банк РФ (Банк России) структурные подразделения | 4 | | | **5** | **Количество исполненных обращений** | **251** | | |  | из них: |  | | | 5.1 | Поддержан | 8 | | | 5.2 | Не поддержан | 14 | | | 5.3 | Разъяснено | 34 | | | 5.4 | Переслано по принадлежности | 194 | | | 5.5 | Обращение отозвано гражданином | 1 | | | **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **15** | | | **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** | | | **8** | **Повторно** | **0** | | | **9** | **Коллективных** | **1** | | | **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** | | | **11** | **Прием граждан руководством Управления** | **0** | | |  |  |  | | |  |  |  | | |  |  |  | | |  |  |  | | |  |  |  | | |  |  |  | | |  |  |  | | |  |  |  | | |  |  |  | | |  |  |  | | |  |  |  | | |  |  |  | | |  |  |  | | | |  | |