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

**4 квартале 2023 года**

В 4 квартале 2023 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **504** обращения (501 обращение граждан, 3 - обращения юридических лиц).

**Обращения поступили:**

- письменно 52**;**

- в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота **452** обращения (89,7% от поступивших в 4 кв. 2023 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 – 60 обращений (11,9%), в том числе из:**

Центрального аппарата Роскомнадзора – **8** обращений (из них 1 обращение гражданина, направленного Президенту Российской Федерации);

Территориальных Управлений Роскомнадзора – **5** обращений;

администраций г. Костромы и Костромской области – **2** обращения;

органов Прокуратуры Костромской области – **15** обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – **18** обращений;

УФССП России по Костромской области – **3** обращения;

ГО КО «Уполномоченный по правам ребенка в Костромской области и его аппарат» – **2** обращения;

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

Центрального банка России (структурных подразделений) – **6** обращений;

Повторных обращений – нет.

Коллективных – нет.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 4 квартале 2023 года, показывает следующее:**

**9,3** % – обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

**6,4** % – обращений относятся к работе в сфере связи;

**0,6** % - информационные технологии;

обращений относящиъся к вопросам в сфере массовых коммуникаций не поступало;

**83,7** % - обращений по вопросам административного характера (не относящиеся к деятельности Роскомнадзора, правового характера, отзыв обращения).

**Наибольшее количество обращений в 4 квартале 2023 года поступило (рассмотрено):**

- **в сфере персональных данных** (**47 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** (**32** **обращения**) 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;

- учет рекламы в сети Интернет;

- **в сфере массовых коммуникаций** обращений не поступало;

- **к вопросам административного характера** **отнесены** **422 обращения**:

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

- обращения не содержащие сути;

- отзыв обращения, жалобы;

- жалобы по вопросам мошеннических действий в сети «Интернет».

**Тематическое содержание поступивших в Управление в**

**4 квартале 2023 года обращений граждан представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 4 квартале 2023 года в сравнении с 4 кварталом 2022, 2021, 2020, 2019, 2018, 2017 года представлена на графике**

Увеличение количества поступивших обращений в 4 квартале 2023 года по сравнению с 4 кварталом 2022 г. составило 42,9%.

**По результатам рассмотрения обращений граждан в 4 квартале 2023 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – **40**;

- решено положительно – **3**;

- не поддержано – **15**;

- направлено по компетенции – **420**;

- обращение отозвано гражданином- **1**;

- переписка прекращена - **3**;

находятся на рассмотрении – **22** обращений (на 01.01.2024)

Часть поступивших в 4 квартале 2023 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов в 4 квартале 2023 года Управлением было перенаправлено** **420 обращений** (83,3% от общего числа поступивших в 4 квартале 2023 г. обращений), в том числе:

- в органы прокуратуры Костромской области пересланы по компетенции вопросов:

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

- 6 обращений перенаправлены в ЦА Роскомнадзора (сфера персональных данных);

- 7 обращений по вопросам защиты персональных данных и претензии к АО Почта России перенаправлены в ТУ Роскомнадзора;

- 3 обращения в Территориальный орган Росздравнадзора по Костромской области (сайты в сети Интернет, распространяющие несертифицированные в России медицинские препараты);

- 2 обращения по вопросу рекламы перенаправлены в Управление Федеральной антимонопольной службы по Ярославской и Костромской областям;

- 5 обращений по вопросам договорных отношений в сфере мобильной связи перенаправлены в Управление Роспотребнадзора по Костромской области;

- 6 обращений по вопросам мошеннических действий в сети «Интернет» пересланы в Управление МВД России по Костромской области;

- 35 обращений перенаправлены в УФНС России по Костромской области (азартные игры в сети Интернет «Онлайн-Казино»);

- 5 обращений были перенаправлены в иные государственные и муниципальные органы Костромской области.

В 4 квартале 2023 года на личный прием к руководству Управления граждане не записывались.

**Статистические данные**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **к отчету о работе с обращениями граждан и юридических лиц в 4 квартале 2023** **года** | |



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **504** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 504 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 16 |
| 2.2 | Курьер | 25 |
| 2.3 | Нарочным | 7 |
| 2.4 | Официальный сайт | 425 |
| 2.5 | Простое письмо | 4 |
| 2.6 | СЭД | 12 |
| 2.7 | Электронная почта | 15 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 504 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 422 |
| 3.3 | Обращение, не содержащее сути | 2 |
| 3.4 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.5 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 419 |
| 3.6 | Интернет и информационные технологии | 3 |
| 3.7 | Учёт рекламы в сети Интернет | 1 |
| 3.8 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 2 |
| 3.9 | Персональные данные | 47 |
| 3.10 | Вопросы защиты персональных данных | 47 |
| 3.11 | Связь | 32 |
| 3.12 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 8 |
| 3.13 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 |
| 3.14 | Вопросы качества оказания услуг связи | 11 |
| 3.15 | Вопросы предоставления услуг связи | 9 |
| 3.16 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 2 |
| 3.17 | 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.) | 2 |
| 3.18 | 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) | 6 |
| 3.19 | Другие вопросы в сфере связи | 4 |
| **4** | **Переслано, всего** | **60** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Администрация г. Костромы | 1 |
| 4.2 | Банк России | 6 |
| 4.3 | Буйская межрайонная прокуратура | 2 |
| 4.4 | ГО КО «Уполномоченный по правам ребенка в Костромской области и его аппарат» | 2 |
| 4.5 | Государственная инспекция труда в Костромской области | 1 |
| 4.6 | Департамент цифрового развития Костромской области | 1 |
| 4.7 | Костромская прокуратура по надзору за соблюдением законов в исправительных учреждениях | 1 |
| 4.8 | Прокуратура Костромской области | 2 |
| 4.9 | Прокуратура Красносельского района Костромской области | 1 |
| 4.10 | Прокуратура Октябрьского района Костромской области | 1 |
| 4.11 | Прокуратура Солигаличского района Костромской области | 1 |
| 4.12 | Прокуратура Чухломского района Костромской области | 1 |
| 4.13 | Прокуратура г. Костромы | 6 |
| 4.14 | УФССП России по Костромской области | 3 |
| 4.15 | Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу | 1 |
| 4.16 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 4 |
| 4.17 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 18 |
| 4.18 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 8 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **482** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 3 |
| 5.2 | Не поддержан | 15 |
| 5.3 | Разъяснено | 40 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности,  из них направлено в ЦА Роскомнадзора – 6 обращений | 420 |
| 5.5 | Обращение отозвано гражданином | 1 |
| 5.6 | Переписка прекращена | 3 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении (на 01.01.2024)** | **22** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |
| **9** | **Повторно** | **0** |
| **10** | **Коллективных** | **0** |
| **11** | **Прием граждан руководством Управления** | **0** |