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

**1 квартале 2019 года**

В 1 квартале 2019 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **187** обращений (183 – обращений граждан и 4 - юридических лиц), из них письменно – 68, устно (личный прием) – нет, в электронном виде – 119 обращений, что составляет 63,6%. 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 – 72 обращения (38,5%).

В 1 квартале 2019 года обращения граждан в Управление поступали из:

органов прокуратуры – 4 обращения;

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

ЦА Роскомнадзора – 7 обращений;

ТО Роскомнадзора - 1 обращение;

Администраций города Костромы и Костромской области – 3 обращения;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 50 обращений;

Государственной жилищной инспекции Костромской области – 4 обращения;

УФССП России по Костромской области – 2 обращения;

Центральный банк Российской Федерации – 1 обращение.

Повторно в течение 1 квартала 2019 года в Управление поступило 16 обращений. Коллективных - 2.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 1 квартале 2019 года, показывает следующее:**

53,5 % – обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

11,8% – обращений относятся к работе в сфере связи;

24% - информационные технологии;

2,1 % – обращений относятся к вопросам в сфере массовых коммуникаций;

8,6% - обращений по вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений в 1 квартале 2019 года поступило (рассмотрено):**

- в сфере персональных данных (100 обращений). 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;

- в сфере информационных технологий (45 обращений граждан) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов;

- в сфере связи (22 обращения) 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, нарушения правил агитации в СМИ в предвыборный день и день голосования, разъяснение вопросов по разрешительной деятельности;

- по вопросам административного характера поступило 16 обращений (в основном вопросы мошенничества в сети Интернет – пересланы по компетенции в Управление МВД России по Костромской области).

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 1 квартале 2019 года обращений граждан представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 1 квартале 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 и 2017 года представлена на графике:**

Уменьшение количества поступивших обращений в 1 квартале 2019 года по сравнению с 1 кварталом 2018 года объясняется снижением потока массового направления жалоб/обращений на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании). Их доля в общем количестве обращений в 1 квартале 2019 года 24% (45 обращений), для сравнения в 1 квартале 2018 года – 73% (217 обращений). Данные обращения имеют характерные признаки автоматически генерируемых, но не позволяют отнести их к категории анонимных. Большая часть этих обращений в 1 квартале 2018 года (178 обращений), в 1 квартале 2019 года 34 обращения перенаправлены в Прокуратуру города Костромы для принятия мер прокурорского реагирования.

Одновременно в 1 квартале 2019 года по сравнению в 1 кварталом 2018 года выросло количество обращений в сфере защиты персональных данных с 34 (1 кв. 2018 г.) до 100 обращений (1 кв. 2019 г.).

**По результатам рассмотрения обращений граждан в 1 квартале 2019 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – 24;

- решено положительно – 2;

- не поддержано – 30;

- направлено по компетенции – 57;

- направлено в ЦА Роскомнадзора - нет;

- направлено в ТО Роскомнадзора – 2.

Часть поступивших в 1 квартале 2019 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

Всего по компетенции вопросов в 1 квартале 2019 года Управлением было перенаправлено 57 обращений (30,5% от общего числа поступивших в 1 квартале 2019 г. обращений), в том числе:

в органы прокуратуры – 35 обращений (продажа дипломов об образовании в сети Интернет, блокировка сайтов),

Управление МВД России по Костромской области - 13 обращений (в части мошеннических действий в сети Интернет),

Управление Роспотребнадзора по Костромской области – 7 обращений (нарушение договорных отношений в сфере связи),

УФАС России по Костромской области – 2 обращения (несогласие с тарифами операторов сотовой связи)

В 1 квартале 2019 года руководством Управления в рамках личного приема граждан принят 1 человек. По результатам приема даны устные разъяснения.

 **Статистические данные**

|  |  |
| --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан в** **1 квартале 2019** **года**

|  |
| --- |
|  |

 |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **187** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 187 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 9 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 2 |
| 2.3 | Курьер | 5 |
| 2.4 | Нарочным | 2 |
| 2.5 | Официальный сайт | 108 |
| 2.6 | Простое письмо | 49 |
| 2.7 | СЭД | 8 |
| 2.8 | Факс | 1 |
| 2.9 | Ценное письмо | 1 |
| 2.10 | Электронная почта | 2 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 187 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 16 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 16 |
| 3.4 | Интернет и информационные технологии | 45 |
| 3.5 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 41 |
| 3.6 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 3 |
| 3.7 | Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| 3.8 | Персональные данные | 100 |
| 3.9 | Вопросы защиты персональных данных | 100 |
| 3.10 | Связь | 22 |
| 3.11 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 3 |
| 3.12 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 2 |
| 3.13 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| 3.14 | Вопросы качества оказания услуг связи | 7 |
| 3.15 | Вопросы предоставления услуг связи | 2 |
| 3.16 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 5 |
| 3.17 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 3 |
| 3.18 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 2 |
| 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) | 4 |
| 3.20 | Досыл документов по запросу | 2 |
| 3.21 | Другие вопросы в сфере связи | 3 |
| 3.22 | СМИ | 4 |
| 3.23 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| 3.24 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 1 |
| 3.25 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| **4** | **Переслано, всего** | **72** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Администрация Костромской области | 2 |
| 4.2 | Администрация города Костромы | 1 |
| 4.3 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 4 |
| 4.4 | Мантуровская межрайонная прокуратура Костромской области | 1 |
| 4.5 | Прокуратура Костромской области | 3 |
| 4.6 | УФССП России по Костромской области | 1 |
| 4.7 | Управление Роскомнадзора по Самарской области  | 1 |
| 4.8 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 50 |
| 4.9 | Управление Федеральной службы судебных приставов по Костромской области | 1 |
| 4.10 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 7 |
| 4.11 | Центральный банк Российской Федерации (Банк России) Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе | 1 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **115** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 2 |
| 5.2 | Не поддержан | 30 |
| 5.3 | Разъяснено | 24 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 57 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 2 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **72** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **16** |
| **9** | **Коллективных** | **2** |
| **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |
| **11** | **Прием граждан** | **1** |