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

**1 квартале 2021 года**

В 1 квартале 2021 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **254** обращения (248 - граждан, 4 – юридических лиц, 1-объединений граждан, 1-индивидуальный предприниматель).

**Обращения поступили:**

- письменно **46;**

- в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота **208** (**81,8%** от поступивших в 1 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 – **40** обращений (15,7%), в том числе из:

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

Центрального аппарата Роскомнадзора – 5 обращений;

Управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу – 1 обращение;

Администрации Костромской области – 1 обращение;

органов Прокуратуры Костромской области – 17 обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 3 обращения;

УФССП России по Костромской области – 5 обращений,

Государственной жилищной инспекции по Костромской области – 3 обращения;

Центрального банка России (структурные подразделения) – 2 обращения;

Повторных обращений – 1;

Коллективных – 2 обращения.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 1 квартале 2021 года, показывает следующее:**

**13** % – обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

**7,9** % – обращений относятся к работе в сфере связи;

**5,1** % - информационные технологии;

в сфере массовых коммуникаций обращений не поступило;

**74** % - обращений по вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений в 1 квартале 2021 года поступило (рассмотрено):**

- **в сфере персональных данных** (**33** 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;

- **в сфере связи** (**20** 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 законности установки базовых станций сотовых операторов;

- **в сфере информационных технологий (13** обращений граждан)

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

- мошеннические сайты;

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

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

- **к вопросам административного характера** отнесены **188** обращений, 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»;

- получение информации по ранее поданным обращениям;

- 1 обращение не содержащее сути.

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 1 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 1 квартале 2021 года в сравнении с 1 кварталом 2020, 2019, 2018 и 2017 года представлена на графике:**

**По результатам рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в 1 квартале 2021 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – **24**;

- решено положительно – **6**;

- не поддержано – **17**;

- направлено по компетенции – **174**;

- направлено в ЦА – **2**.

Часть поступивших в 1 квартале 2021 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов в 1 квартале 2021 года Управлением было перенаправлено 176 обращений (69,3%** от общего числа поступивших в 1 квартале 2021 г. обращений), в том числе:

в органы прокуратуры – 150 жалоб/обращений на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов);

в Центральный аппарат Роскомнадзора - 2 обращения (сфера персональных данных и сайты);

в Управление МВД России по Костромской области – 13 обращений (в части мошеннических действий в сети Интернет и угрозы жизни);

в УФНС России по Костромской области – 5 обращений с жалобами на сайты онлайн-казино;

в Управление Роскомнадзора по Республике Коми – 1 обращение в сфере защиты персональных данных;

в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – 4 обращения (3 жалобы в сфере связи, 1 – запрос разъяснений по коронавирусной инфекции);

в Следственное управление по Костромской области – 1 обращение с жалобой на сайт, содержащий оскорбительные выражения в отношении действующей власти и Президента Российской Федерации.

В 1 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 1 квартале 2021** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Костромской области (за период с 01.01.2021 по 31.03.2021) |  |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **254** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 254 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 32 |
| 2.2 | Курьер | 3 |
| 2.3 | Официальный сайт | 197 |
| 2.4 | Простое письмо | 11 |
| 2.5 | СЭД | 7 |
| 2.6 | Электронная почта | 4 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 254 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 188 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 177 |
| 3.4 | Обращение, не содержащее сути | 1 |
| 3.5 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 10 |
| 3.6 | Интернет и информационные технологии | 13 |
| 3.7 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 13 |
| 3.8 | Персональные данные | 33 |
| 3.9 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.10 | Вопросы защиты персональных данных | 27 |
| 3.11 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 5 |
| 3.12 | Связь | 20 |
| 3.13 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 12 |
| 3.14 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 |
| 3.15 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| 3.16 | Вопросы качества оказания услуг связи | 3 |
| 3.17 | Вопросы предоставления услуг связи | 2 |
| 3.18 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 1 |
| 3.19 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.20 | Другие вопросы в сфере связи | 2 |
| **4** | **Переслано, всего** | **40** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Администрация Костромской области | 1 |
| 4.2 | Банк России Центральный банк РФ структурные подразделения | 2 |
| 4.3 | Органы прокуратуры Костромской области | 17 |
| 4.4 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 3 |
| 4.5 | УФССП России по Костромской области | 5 |
| 4.6 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 1 |
| 4.7 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.8 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 3 |
| 4.9 | Управление Ростехнадзора по Костромской области | 1 |
| 4.10 | Центральное управление Ростехнадзора | 1 |
| 4.11 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 5 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **223** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 6 |
| 5.2 | Не поддержан | 17 |
| 5.3 | Разъяснено | 24 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 174 |
| 5.5 | Направлено в ЦА | 2 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **31** |
| **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** |

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

 |