**Обзор обращений граждан в Управлении Роскомнадзора по Костромской области в 2016 году**

В 2016 году в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **265** обращений, из них **99** обращений поступили в электронном виде.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает следующее, что:

55 % – обращений касаются защиты персональных данных;

27 % – обращений относятся к работе в сфере связи;

6 % - информационные технологии;

6 % – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

6% - обращений административного характера.

Наибольшее количество обращений в 2016 году поступило:

- в сфере персональных данных (147 обращений). Поступили обращения (жалобы), содержащие доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, поступившие в большинстве на: банки, кредитные организации, сферу ЖКХ.

- в сфере связи (71 обращение) с жалобами на качество оказания услуг сотовой связи, по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений.

Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Костромской области за период 2015 – 2016 гг. представлена на графике

**Статистические данные**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан в**  **2016** **году** | | |
|  | | |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **265** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 265 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 108 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 7 |
| 2.3 | Курьер | 3 |
| 2.4 | Нарочным | 18 |
| 2.5 | Официальный сайт | 70 |
| 2.6 | Простое письмо | 26 |
| 2.7 | СЭД | 13 |
| 2.8 | Телефонограмма | 1 |
| 2.9 | Факс | 3 |
| 2.10 | Электронная почта | 16 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 265 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 16 |
| 3.3 | Благодарности | 3 |
| 3.4 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 10 |
| 3.5 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.6 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 |
| 3.7 | Интернет и информационные технологии | 16 |
| 3.8 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 12 |
| 3.9 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 |
| 3.10 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| 3.11 | Требования о разблокировке сайтов | 2 |
| 3.12 | Персональные данные | 147 |
| 3.13 | Вопросы защиты персональных данных | 144 |
| 3.14 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 |
| 3.15 | Связь | 71 |
| 3.16 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 11 |
| 3.17 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 5 |
| 3.18 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 5 |
| 3.19 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |
| 3.20 | Вопросы качества оказания услуг связи | 41 |
| 3.21 | Вопросы предоставления услуг связи | 27 |
| 3.22 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 14 |
| 3.23 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 2 |
| 3.24 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 2 |
| 3.25 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 4 |
| 3.26 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 5 |
| 3.27 | Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты) | 1 |
| 3.28 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 1 |
| 3.29 | Другие вопросы в сфере связи | 5 |
| 3.30 | СМИ | 15 |
| 3.31 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.32 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| 3.33 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 4 |
| 3.34 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 4 |
| 3.35 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |
| **4** | **Переслано, всего** | **138** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Администрация Костромской области | 4 |
| 4.2 | Администрация г. Костромы | 3 |
| 4.3 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 3 |
| 4.4 | Избирательная комиссия Костромской области | 4 |
| 4.5 | Приемная Президента Российской Федерации в Костромской области | 3 |
| 4.6 | Прокуратура Костромской области | 11 |
| 4.7 | Прокуратура Островского района Костромской области | 1 |
| 4.8 | Прокуратура Судиславского района Костромской области | 1 |
| 4.9 | Прокуратура г. Костромы | 82 |
| 4.10 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 3 |
| 4.11 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 8 |
| 4.12 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области | 1 |
| 4.13 | ФКУ СИЗО-1 УФСИН России по Костромской области | 1 |
| 4.14 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 13 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **261** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 40 |
| 5.2 | Не поддержан | 90 |
| 5.3 | Разъяснено | 84 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 20 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 17 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 3 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 4 |
| 5.8 | Принято к сведению | 3 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **4** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **5** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |
| **10** | **Количество обращений на рассмотрении по состоянию**  **на 19 января 2017 года** | **1** |