**Обзор обращений граждан и юридических лиц в Управлении Роскомнадзора по Костромской области в 2018 году**

В 2018 году в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **795** обращений (в том числе 775 обращений граждан и 20 обращений юридических лиц). Наибольшее количество обращений поступило в электронном виде – 685 обращений (86,16%), поступило письменно – 110 обращений (в том числе на личном приеме – 5). Все обращения граждан по вопросам основной деятельности,

Помимо обращений, которые граждане направляли в Управление Роскомнадзора по Костромской области лично, часть обращений была перенаправлена из различных государственных структур – 94 обращения (11,8%).

В 2018 году обращения граждан в Управление поступали из:

органов прокуратуры – 40 обращений;

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 4 обращения;

Приемной Президента Российской Федерации в Костромской области – 3 обращения;

Центрального аппарата Роскомнадзора -11 обращений;

Территориальных управлений Роскомнадзора – 11 обращений;

Органов МВД России по Костромской области – 2 обращения;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 14 обращений;

Управления Роспотребнадзора по Алтайской области – 1 обращение;

Государственной жилищной инспекции Костромской области – 3 обращения;

УФССП России по Костромской области – 3 обращения;

иных государственных и муниципальных органов Костромской области- 2 обращения.

Повторно в течение 2018 года в Управление поступило 12 обращений граждан. Коллективных - 11.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 2018 году, показывает следующее:**

70,2% - информационные технологии (обращения касаются вопросов организации деятельности сайтов, их блокированию, ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов);

13,8% – обращений относятся к вопросам в сфере связи;

13,2% – обращений относятся к вопросам защиты персональных данных;

1,8% – обращений относятся к вопросам в сфере массовых коммуникаций;

1% - обращений относятся к вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений в 2018 году поступило (рассмотрено):**

- в сфере информационных технологий (558 обращений граждан) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов.

- в сфере связи (110 обращений) с жалобами на качество оказания услуг сотовой связи, несогласие с выставленным счетом оператором сотовой связи, по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений.

- в сфере персональных данных (105 обращений). Поступившие обращения (жалобы) содержат доводы о нарушении прав и законных интересов граждан в социальных сетях «Интернет» или информацию о нарушении прав третьих лиц банками, кредитными организациями, предприятиями сферы ЖКХ;

- в сфере массовых коммуникаций поступило 14 обращений по вопросам нарушения правил агитации в СМИ в предвыборный день и день голосования, разъяснения законодательства о СМИ, вопросы организации деятельности редакций СМИ, вопросы по содержанию материалов публикуемых в СМИ.

- по вопросам административного характера поступило 8 обращений граждан с жалобами на посторонний химический запах в жилых квартирах, не исполнение договора типографией города Галич Костромской области и запросы об исполнении решений Арбитражного суда города Москвы, вынесенных в отношении ФГУП Почта России.

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 2018 году обращений граждан представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан в**

**Управление Роскомнадзора по Костромской области в 2018 году**

**в сравнении с 2017- 2015 годами представлена на графике**

Увеличение количества поступивших обращений в 2018 году объясняется осуществлением массового направления жалоб/обращений на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании). Их доля в общем количестве обращений в 2018 году – 63,9% (508 обращений). Данные обращения имеют характерные признаки автоматически генерируемых, но не позволяют отнести их к категории анонимных. Большая часть этих обращений (360 обращений) перенаправлена в Прокуратуру города Костромы для принятия мер прокурорского реагирования.

**По результатам рассмотрения обращений граждан в 2018 году в Управлении Роскомнадзора по Костромской области вынесены решения:**

- поддержано – 75;

- не поддержано – 195;

- разъяснено – 126;

- направлено по компетенции – 393, в том числе:

- направлено в ЦА Роскомнадзора – 3;

- направлено в ТО Роскомнадзора – 4.

Часть поступивших в 2018 году обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

Всего по компетенции вопросов в 2018 году Управлением было перенаправлено 393 обращения (49,4% от общего числа поступивших обращений), в том числе:

- в органы прокуратуры – 364 обращения с жалобами на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании, насаждение порнографии) и их блокировки;

- в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – 15 обращений по вопросам оплаты за услуги сотовой связи; не соблюдения договорных отношений операторами сотовой связи по предоставлению услуги «Интернет».

- в УФССП России по Костромской области - 2 обращения (обращения содержат доводы о нарушении прав и законных интересов граждан или информацию о нарушении прав третьих лиц банками, кредитными организациями);

- Управление МВД России по Костромской области - 3 обращений (в части мошеннических действий в сети Интернет в сфере персональных данных).

- в УФАС России по Костромской области - 1 обращение (необоснованное завышение тарифов оператором сотовой связи ПАО «Мегафон»);

- в Отделение по Костромской области ГУ ЦБ РФ по ЦФО – 1 обращение (не прохождение абонентской оплаты через приложение «Сбербанк онлайн» оператору сотовой связи ПАО «Мегафон»);

- в ЦА Роскомнадзора – 3 обращения (обжалование в ЦА Роскомнадзора ответа, данного нашим Управлением, разъяснение вопросов по разрешительной деятельности СМИ, требование заблокировать сайт getcontact);

- в Территориальные Управления Роскомнадзора – 4 обращения (по вопросу оказания услуг НАО «Национальная спутниковая компания» (Триколор), разъяснения новых требований законодательства РФ, предъявляемых к выходным данным сетевых изданий СМИ, вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений.

В 2018 году руководством Управления в рамках личного приема граждан принято:

- 6 человек (Руководителем - 5, заместителем руководителя – 1).

По результатам личного приема рассмотрены:

- 5 письменных обращений;

- по 1 устному обращению даны разъяснения.

 **Статистические данные**

|  |
| --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан в** **2018** **году** |
|

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Поступило обращений, всего | Количествовки |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **795** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 795 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 58 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 4 |
| 2.3 | Курьер | 5 |
| 2.4 | Нарочным | 19 |
| 2.5 | Официальный сайт | 645 |
| 2.6 | Простое письмо | 23 |
| 2.7 | СЭД | 23 |
| 2.8 | Факс | 3 |
| 2.9 | Ценное письмо | 1 |
| 2.10 | Электронная почта | 14 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 795 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 8 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 2 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 6 |
| 3.5 | Интернет и информационные технологии | 558 |
| 3.6 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 518 |
| 3.7 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| 3.8 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| 3.9 | Требования о разблокировке сайтов | 37 |
| 3.10 | Персональные данные | 105 |
| 3.11 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 1 |
| 3.12 | Вопросы защиты персональных данных | 95 |
| 3.13 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| 3.14 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 8 |
| 3.15 | Связь | 110 |
| 3.16 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 36 |
| 3.17 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 10 |
| 3.18 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 8 |
| 3.19 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| 3.20 | Вопросы качества оказания услуг связи | 42 |
| 3.21 | Вопросы предоставления услуг связи | 18 |
| 3.22 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 24 |
| 3.23 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 14 |
| 3.24 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 5 |
| 3.25 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 2 |
| 3.26 | Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 1 |
| 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 | 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.) | 1 |
| 3.29 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| 3.30 | Другие вопросы в сфере связи | 10 |
| 3.31 | СМИ | 14 |
| 3.32 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 |
| 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 | 3 |
| **4** | **Переслано, всего** | **94** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе | 1 |
| 4.2 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 3 |
| 4.3 | Енисейское управление Роскомнадзора | 1 |
| 4.4 | МКОУ "Роговская основная общеобразовательная школа" Мантуровского муниципального района Костромской области | 1 |
| 4.5 | ОМ МВД РФ по г. Волгореченску УМВД России по Костромской области | 1 |
| 4.6 | ОП № 16 МО МВД России «ОСТРОВСКИЙ» УМВД России Костромской области | 1 |
| 4.7 | Отдел образования администрации Кадыйского муниципального района Костромской области | 1 |
| 4.8 | Приемная Президента Российской Федерации в Костромской области | 2 |
| 4.9 | Прокуратура Костромского района | 5 |
| 4.10 | Прокуратура Костромской области | 11 |
| 4.11 | Прокуратура Островского района Костромской области | 1 |
| 4.12 | Прокуратура г. Костромы | 23 |
| 4.13 | УФССП России по Костромской области | 3 |
| 4.14 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 4 |
| 4.15 | Управление Роскомнадзора по Амурской области  | 2 |
| 4.16 | Управление Роскомнадзора по Омской области  | 2 |
| 4.17 | Управление Роскомнадзора по Пермскому краю  | 1 |
| 4.18 | Управление Роскомнадзора по Республике Дагестан  | 1 |
| 4.19 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 4 |
| 4.20 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 14 |
| 4.21 | Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай | 1 |
| 4.22 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 11 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **789** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 75 |
| 5.2 | Не поддержан | 195 |
| 5.3 | Разъяснено | 126 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 393 |
|  | в том числе: |  |
| 5.5 | Направлено в ТО | 4 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 3 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **6** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **12** |
| **9** | **Коллективных** | **11** |
| **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |

 |

 |

 |
|  |