**Обзор обращений граждан и юридических лиц в Управлении Роскомнадзора по Костромской области в 2022 году**

В 2022 году в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **1130** обращений (в том числе 1119 обращений граждан и 11 обращений юридических лиц) 1036 обращений (91,7 %), поступило письменно – 94 обращения.

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 – **146** обращений (16,5 %).

**В 2022 году обращения в Управление поступали из:**

Центрального аппарата Роскомнадзора -**25** обращений:

 *- в том числе 10 обращений перенаправлены из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;*

Территориальных управлений Роскомнадзора – **6** обращений;

Администрации г. Костромы и Костромской области - **5** обращений;

органов прокуратуры Костромской области– **47** обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – **21** обращение;

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

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

УФССП России по Костромской области – **20** обращений;

Органов МВД Костромской области – **4** обращения;

Центрального банка России (структурных подразделений) – **15** обращений.

Повторно в течение 2022 года в Управление поступило 2 обращения граждан. Коллективных - 7.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 2022 году, показывает следующее:**

**2,7%** - информационные технологии (обращения касаются вопросов организации деятельности сайтов, их блокированию, ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов);

**7,2%** – обращений относятся к вопросам в сфере связи;

**13,5%** – обращений относятся к вопросам защиты персональных данных;

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

**75,6%** - обращений относятся к вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений в 2022 году поступило (рассмотрено):**

- **в сфере связи (81 обращение)** по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

- вопросы качества оказания услуг связи операторами сотовой связи Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон (отсутствие связи, перерывы связи, плохая слышимость);

- подключение дополнительной или контентной услуги, смена тарифного плана оператором сотовой связи без согласия абонента;

- несогласие абонента сотовой связи с суммой выставленного счета, объемом и видами услуг;

- 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 персональных данных (152 обращения**). 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;

- вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные;

- разъяснений вопросов по применению 152-ФЗ;

- **в сфере информационных технологий (30 обращений**) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов.

- **в сфере массовых коммуникаций поступило 10 обращений**

- вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ;

- вопросы организации деятельности редакций СМИ;

- разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию;

- **к вопросам административного характера отнесено 853** рассмотренное **обращение** (в основном это обращения с вопросами, не относящимися к деятельности Роскомнадзора и пересланные по компетенции вопросов в соответствующие государственные органы:

- 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»;

- нарушение договорных отношений в сфере мобильной и почтовой связи;

- заявления об ознакомлении с документами;

- обращения не содержащие сути;

- получение информации по ранее поданным обращениям/документам.

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 2022 году обращений граждан и юридических лиц представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан и юридических лиц в**

**Управление Роскомнадзора по Костромской области в 2022 году**

**в сравнении с 2021-2015 годами представлена на графике**

**По результатам рассмотрения обращений в 2022 году в Управлении Роскомнадзора по Костромской области вынесены решения:**

- поддержано – **22**;

- не поддержано – **88**;

- разъяснено – **156**;

- направлено по компетенции – **835**;

- направлено в ТО Роскомнадзора – **1**;

 - обращение отозвано гражданином – **4**;

 - переписка прекращена – **9**;

обращений на рассмотрении (на 01.01.2023) – **15**.

Часть поступивших в 2022 году обращений не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов в 2022 году Управлением было перенаправлено 835 обращений (73,9 % от общего числа поступивших обращений), в том числе:**

- в органы прокуратуры – **745** обращений;

- в Центральный аппарат Роскомнадзора – **23** обращения;

- в Управление МВД России по Костромской области – **13** обращений;

- в УФНС России по Костромской области – **17** обращений;

- в ТО Роскомнадзора – **10** обращений;

- в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – **7** обращений;

- в Следственное управление по Костромской области – **1** обращение.

- в Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области – **2** обращения;

- в Государственную жилищную инспекцию Костромской области – **1** обращение;

- в Государственную инспекцию труда в Костромской области- **2** обращения;

- в Управление Росздравнадзора по Костромской области – **1** обращение;

- в Отделение Пенсионного фонда РФ по Костромской области – **1** обращение;

- в иные государственные органы – **12** обращений.

В первом полугодии 2022 года личный прием граждан руководством Управления приостановлен в связи с принимаемыми мерами по профилактике распространения коронавирусной инфекции. Во втором полугдии 2022 г. принято 3 человека.

**Статистические данные**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан и юридических**  **лиц в 2022 году**

|  |
| --- |
| Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Костромской области (за период с 01.01.2022 по 31.12.2022) |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **1130** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 1130 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 75 |
| 2.2 | Курьер | 3 |
| 2.3 | Личный прием | 2 |
| 2.4 | Нарочным | 14 |
| 2.5 | Официальный сайт | 925 |
| 2.6 | Платформа обратной связи | 3 |
| 2.7 | Простое письмо | 41 |
| 2.8 | СЭД | 33 |
| 2.9 | Электронная почта | 34 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 1130 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 853 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 835 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 5 |
| 3.5 | Заявление об ознакомлении с материалами | 5 |
| 3.6 | Обращение, не содержащее сути | 2 |
| 3.7 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.8 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 5 |
| 3.9 | Интернет и информационные технологии | 30 |
| 3.10 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 28 |
| 3.11 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| 3.12 | Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| 3.13 | Персональные данные | 152 |
| 3.14 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 3 |
| 3.15 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.16 | Вопросы защиты персональных данных | 136 |
| 3.17 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 4 |
| 3.18 | Жалобы по делам об АП | 2 |
| 3.19 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 6 |
| 3.20 | Связь | 81 |
| 3.21 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 29 |
| 3.22 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 2 |
| 3.23 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| 3.24 | Вопросы качества оказания услуг связи | 26 |
| 3.25 | Вопросы предоставления услуг связи | 11 |
| 3.26 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 15 |
| 3.27 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 8 |
| 3.28 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 2 |
| 3.29 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 3 |
| 3.30 | 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 |
| 3.31 | 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) | 12 |
| 3.32 | Другие вопросы в сфере связи | 10 |
| 3.33 | СМИ | 14 |
| 3.34 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| 3.35 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 9 |
| 3.36 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |
| **4** | **Переслано, всего** | **146** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Администрация Костромской области | 1 |
| 4.2 | Администрация г. Костромы | 1 |
| 4.3 | Банк России (структурные подразделения) | 14 |
| 4.4 | Банк России (МЭДО) | 1 |
| 4.5 | Буйская межрайонная прокуратура | 1 |
| 4.6 | ГО КО «Уполномоченный по правам ребенка в Костромской области и его аппарат» | 2 |
| 4.7 | Государственная инспекция труда в Костромской области | 1 |
| 4.8 | Департамент цифрового развития Костромской области | 3 |
| 4.9 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 25 |
| 4.10 | ОП № 1 УМВД России по г. Костроме | 1 |
| 4.11 | ПП № 6 МО МВД России «Вохомский» | 1 |
| 4.12 | Прокуратура Костромской области | 8 |
| 4.13 | Прокуратура Костромской области | 17 |
| 4.14 | Прокуратура Костромской области | 1 |
| 4.15 | Прокуратура г. Волгореченска | 1 |
| 4.16 | Прокуратура г. Костромы | 19 |
| 4.17 | УФССП России по Костромской области | 19 |
| 4.18 | УФССП по Костромской области отдел по Нерехтскому району | 1 |
| 4.19 | Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Костромской области | 1 |
| 4.20 | ФКУ СИЗО-1 УФСИН России по Костромской области | 1 |
| 4.21 | Управление Роскомнадзора по Кемеровской области-Кузбассу | 1 |
| 4.22 | Управление Роскомнадзора по Саратовской области | 2 |
| 4.23 | Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу | 2 |
| 4.24 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.25 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 21 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1115** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 22 |
| 5.2 | Не поддержан | 88 |
| 5.3 | Разъяснено | 156 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 835 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 1 |
| 5.6 | Обращение отозвано гражданином | 4 |
| 5.7 | Переписка прекращена | 9 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **15** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **2** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |
| **10** | **Коллективных** | **7** |
| **11** | **Прием граждан руководством Управления** | **3** |

 |