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

**2 квартале 2020 года**

Во 2 квартале 2020 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **165** обращений (**162** обращения граждан и **3** обращения юридических лиц).

**Обращения поступили:**

- письменно **27;**

- в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота **135** (**81,8%** от поступивших во 2 кв. 2020 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 – **28** обращений (17%), в том числе из:

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан - **4** обращения;

Центрального аппарата Роскомнадзора – **2** обращения;

Территориальных Управлений Роскомнадзора – **2** обращения;

Администрации Костромской области – **2** обращения;

органов Прокуратуры Костромской области – **5** обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – **7** обращений;

УФССП России по Костромской области – **1** обращение,

Государственной жилищной инспекции по Костромской области – **2** обращения;

Центрального банка России (структурные подразделения) – **2** обращения;

ФКУ ИК-8 УФСИН России по Костромской области – **1** обращение.

Повторных обращений - 1. Коллективных – не поступало.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области во 2 квартале 2020 года, показывает следующее:**

**18,2** % – обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

**17** % – обращений относятся к работе в сфере связи;

**7,8** % - информационные технологии;

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

**55,8** % - обращений по вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений во 2 квартале 2020 года поступило (рассмотрено):**

- **в сфере персональных данных (30** 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 связи (28** обращений) по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

жалобы на операторов Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон:

- вопросы качества предоставления услуг связи сотовыми операторами (отсутствие, перерывы связи, плохая слышимость);

- 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 информационных технологий (13** обращений граждан) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов;

- **в сфере массовых коммуникаций** поступило **2** обращения:

- с вопросом по содержанию статьи угнетающего характера в период пандемии «Cоvid-19», публикуемой на Интернет-портале СМИ "Kostroma.Today",

- разъяснение вопросов по организации деятельности редакции СМИ;

- к **вопросам административного характера** отнесены **92** обращения, 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»;

обращение по вопросу антисанитарной обстановки в салонах городского общественного транспорта;

обращения – не содержат сути.

**Тематическое содержание поступивших в Управление во 2 квартале 2020 года обращений граждан и юридических лиц представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан и юридических лиц в Управление Роскомнадзора по Костромской области во 2 квартале 2020 года в сравнении со 2-ми кварталами 2019, 2018 и 2017 годов представлена на графике:**

**По результатам рассмотрения обращений граждан во 2 квартале 2020 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – **21**

- решено положительно – **7**;

- не поддержано – **31**;

- направлено по компетенции – **86**;

Часть поступивших во 2 квартале 2020 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

Всего по компетенции вопросов во 2 квартале 2020 года Управлением было перенаправлено **86** обращений (52,1 % от поступивших во 2 квартале 2020 г. обращений), в том числе:

- в органы прокуратуры – **72** обращения (продажа дипломов об образовании и др. документов в сети Интернет, блокировка сайтов),

- в Управление МВД России по Костромской области - **3** обращения (в части мошеннических действий в сети Интернет, Интернет-казино),

- в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – **2** обращения (нарушение договорных отношений оператором сотовой связи и по вопросу антисанитарной обстановки в салонах городского общественного транспорта),

- в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу – **1** обращение (Вопрос по розыску почтовых отправлений),

**-** вИзбирательную комиссию Костромской области **1** обращение (по вопросам привлечения Департаментом образования и науки Костромской области педагогических работников к участию в принудительном голосовании (праймериз), проводимом политической партией «Единая Россия», распространении заведомо недостоверной общественно значимой информации под видом достоверных сообщений, создавшее угрозу массового нарушения общественного порядка),

- в Управление ФСБ России по Костромской области – **1** обращение жалобу на ресурсы - на паблики в социальной сети "ВКонтакте": https://vk.com/na.butilke (Бутылка) - где публикуется женоненавистнический, разжигающий ненависть и вражду контент; https://vk.com/natiopat (NAP) - в связи с публикацией экстремистского, расистского и антиправительственного контента; https://vk.com/mg\_state (Мужское государство) - за публикацию контента, возбуждающего ненависть и вражду к социальной группе "левые" и "женщины"; а также личную страницу https://vk.com/doktorvladi (Владислав Поздняков) , в связи с оскорбительным поведением и разжиганием розни;

- в Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области – **2** обращения с признаками рекламы «Билайн» и «Ив Роше»;

- в Отделение по Костромской области ГУ ЦентроБанка Российской Федерации по Центральному федеральному округу - 1 обращение с вопросом правомерности навязывания страховки в Ренессанс страховании при оформлении онлайн займа в МФК "Деньги сразу";

- в филиала ПАО «МРСК Центра» – «Костромаэнерго» - **1** обращение (многоразовое отключение электроэнергии в жилом доме);

- в Управление Федеральной налоговой службы по Костромской области **2** обращения с просьбой закрыть сайты Онлайн Казино.

Во 2 квартале 2020 года руководством Управления в рамках личного приема граждан принят 1 человек. Вопрос касался защиты личных персональных данных. По результатам приема даны устные разъяснения.

**Статистические данные**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан и юридических лиц во 2 квартале 2020** **года**   |  |  |  | | --- | --- | --- | | из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: | | **1** | **Поступило обращений, всего** | **165** | |  | из них: |  | | 1.1 | обращения по основной деятельности | 165 | | **2** | **Тип доставки:** |  | | 2.1 | Заказное письмо | 12 | | 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 1 | | 2.3 | Курьер | 1 | | 2.4 | Нарочным | 9 | | 2.5 | Официальный сайт | 116 | | 2.6 | Портал гос.услуг | 2 | | 2.7 | Простое письмо | 9 | | 2.8 | СЭД | 5 | | 2.9 | Ценное письмо | 1 | | 2.10 | Электронная почта | 9 | | **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  | | 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 165 | | 3.2 | Вопросы административного характера | 92 | | 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 86 | | 3.4 | Вопросы правового характера | 3 | | 3.5 | Обращение, не содержащее сути | 3 | | 3.6 | Интернет и информационные технологии | 13 | | 3.7 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 12 | | 3.8 | Требования о разблокировке сайтов | 1 | | 3.9 | Персональные данные | 30 | | 3.10 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 | | 3.11 | Вопросы защиты персональных данных | 28 | | 3.12 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 1 | | 3.13 | Связь | 28 | | 3.14 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 6 | | 3.15 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 | | 3.16 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 6 | | 3.17 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 | | 3.18 | Вопросы качества оказания услуг связи | 8 | | 3.19 | Вопросы предоставления услуг связи | 2 | | 3.20 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 6 | | 3.21 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 2 | | 3.22 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 3 | | 3.23 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 | | 3.24 | 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) | 1 | | 3.25 | Другие вопросы в сфере связи | 3 | | 3.26 | СМИ | 2 | | 3.27 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 | | 3.28 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 | | **4** | **Переслано, всего** | **28** | |  | из них: |  | | 4.1 | Администрация Костромской области | 2 | | 4.2 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 2 | | 4.3 | Прокуратура Костромской области | 4 | | 4.4 | Прокуратура г. Костромы | 1 | | 4.5 | УФССП России по Костромской области | 1 | | 4.6 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 4 | | 4.7 | Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу | 1 | | 4.8 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 | | 4.9 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 7 | | 4.10 | ФКУ ИК-8 УФСИН России по Костромской области | 1 | | 4.11 | Центр банк России (структурные подразделения) | 2 | | 4.12 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 2 | | **5** | **Количество исполненных обращений** | **145** | |  | из них: |  | | 5.1 | Поддержан | 7 | | 5.2 | Не поддержан | 31 | | 5.3 | Разъяснено | 21 | | 5.4 | Переслано по принадлежности | 86 | | **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **20** | | **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** | | **8** | **Повторно** | **1** | | **9** | **Коллективных** | **0** | | **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** | | **11** | **Прием граждан руководством Управления** | **1** |  |  |  | | --- | --- | | |  | | --- | |  | | |