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

**2 квартале 2023 года**

Во 2 квартале 2023 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступили **273** обращения (все обращения поступили от граждан).

**Обращения поступили:**

- письменно **36;**

- в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота **237** обращений (**86.8%** от поступивших во 2 кв. 2023 г. обращений).

Повторных обращений – 0;

Коллективных – 2 обращения.

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 – 43 обращения (15,8%), в том числе из:**

Центрального аппарата Роскомнадзора – **7** обращений

(в том числе 1 обращение, направленное Президенту Российской Федерации и пересланное в Управление по компетенции вопросов);

Управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу – **3** обращения;

Управления Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу – **1** обращение;

Администрации Костромской области – **2** обращения;

Центрального банка России (структурных подразделений) – **2** обращения;

органов Следственного комитета РФ по Костромской области – **1** обращение;

органов Прокуратуры Костромской области – **17** обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – **8** обращений;

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

Филиала ООО «Капитал МС» в Костромской области - **1** обращение.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области во 2 квартале 2023 года, показывает следующее:**

**14,3** % – обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

**6,2** % – обращений относятся к работе в сфере связи;

**1,8** % - информационные технологии;

**0,7**% - обращений в сфере массовых коммуникаций;

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

**Наибольшее количество обращений во 2 квартале 2023 года поступило (рассмотрено):**

- **в сфере персональных данных** (**39** 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, вопросы по разъяснению законодательства в сфере персональных данных;

- **в сфере связи** (**17** 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 перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи;

- **в сфере информационных технологий (5** обращений граждан)

- мошеннические сайты;

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

- **в сфере массовых коммуникаций** 2 обращения

- вопросы организации деятельности редакций СМИ;

- вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ;

- **к вопросам административного характера** отнесены **210** 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»;

- вопросы правового характера

- обращение не содержащее сути.

Тематическое содержание поступивших в Управление во 2 квартале 2023 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 2023 года в сравнении со 2-м кварталом 2022, 2021, 2020, 2019, 2018 и 2017 годов представлена на графике:**

**По результатам рассмотрения обращений граждан во 2 квартале 2023 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – **28**;

- решено положительно – **5** (в том числе меры приняты-**4)**;

- не поддержано – **19**;

- направлено по компетенции – **208**;

- обращение отозвано гражданином – **1**;

на рассмотрении 12 обращений (на 13.07.2023).

Часть поступивших во 2 квартале 2023 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов во 2 квартале 2023 года Управлением было перенаправлено 208 обращений (76,2 %** от общего числа поступивших во 2 квартале 2023 г. обращений), в том числе:

в органы прокуратуры Костромской области – **177** жалоб/обращений на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов);

в ТО Роскомнадзора по Омской, Тамбовской областям и Республике Бурятия – **3** обращения;

в Управление Федеральной налоговой службы по Костромской области – **20** обращений (Онлайн-Казино);

в Управление МВД России по Костромской области – **3** обращений (интернет-сайты наркотики);

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

в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – **3** обращения (договорные отношения в сфере связи);

Во 2 квартале 2023 года на личном приеме граждан руководством Управления принят 1 человек. (Вопросы защиты персональных данных, даны устные разъяснения).

 **Статистические данные**

|  |
| --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан и** **юридических лиц во 2 квартале 2023** **года** |
| Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Костромской области (за период с 01.04.2023 по 30.06.2023) |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **273** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 273 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 13 |
| 2.2 | Курьер | 8 |
| 2.3 | Нарочным | 6 |
| 2.4 | Официальный сайт | 226 |
| 2.5 | Простое письмо | 9 |
| 2.6 | СЭД | 11 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 273 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 210 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 208 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 1 |
| 3.5 | Обращение, не содержащее сути | 1 |
| 3.6 | Интернет и информационные технологии | 5 |
| 3.7 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 4 |
| 3.8 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 1 |
| 3.9 | Персональные данные | 39 |
| 3.10 | Вопросы защиты персональных данных | 33 |
| 3.11 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 6 |
| 3.12 | Связь | 17 |
| 3.13 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 6 |
| 3.14 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 |
| 3.15 | Вопросы качества оказания услуг связи | 6 |
| 3.16 | Вопросы предоставления услуг связи | 4 |
| 3.17 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 2 |
| 3.18 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.19 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
| 3.20 | 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) | 2 |
| 3.21 | Другие вопросы в сфере связи | 2 |
| 3.22 | СМИ | 2 |
| 3.23 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 |
| 3.24 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| **4** | **Переслано, всего** | **43** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Администрация Костромской области | 2 |
| 4.2 | Прокуратура Вохомского района Костромской области | 1 |
| 4.3 | Прокуратура Костромской области | 1 |
| 4.4 | Прокуратура Парфеньевского района Костромской области | 5 |
| 4.5 | Прокуратура Сусанинского района Костромской области | 1 |
| 4.6 | Прокуратура г. Костромы | 9 |
| 4.7 | УФССП России по Костромской области | 1 |
| 4.8 | Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу | 1 |
| 4.9 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 3 |
| 4.10 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 8 |
| 4.11 | Фабричный межрайонный следственный отдел г. Кострома СУ СК России по Костромской области | 1 |
| 4.12 | Филиал ООО «Капитал МС» в Костромской области | 1 |
| 4.13 | Центр защиты потребителей в г. Ростов-на-Дону Банка России | 1 |
| 4.14 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 7 |
| 4.15 | Центральный банк Российской Федерации (Банк России). Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг . Центр защиты прав потребителей в г. Нижний Новгород | 1 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **261** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 5 |
| 5.2 | Не поддержан | 19 |
| 5.3 | Разъяснено | 28 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 208 |
| 5.5 | Обращение отозвано гражданином | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении (на 13.07.2023)** | **12** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **0** |
| **9** | **Коллективных** | **2** |
| **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |
| **11** | **Принято граждан руководством на личном приеме** | **1** |