**Обзор обращений граждан в Управлении Роскомнадзора по Костромской области в 3 квартале 2017 года**

В 3 квартале 2017 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **72** обращения граждан (в том числе пересланных из других государственных органов дубликатов обращений - 1), из них письменно – 29, устно (личный прием) – 1, в электронном виде – 42 (58,3%). Все обращения граждан поступили по вопросам основной деятельности.

Помимо обращений, которые граждане направляли в Управление Роскомнадзора по Костромской области лично, значительная часть обращений была перенаправлена из различных государственных структур – 20 обращений (27,7%).

В 3 квартале 2017 года обращения граждан в Управление поступали из:

органов прокуратуры – 13 обращений;

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

ЦА Роскомнадзора - 1 обращение;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 3 обращения;

Управления Федеральной антимонопольной службы – 1 обращение;

Администрации Костромской области – 1 обращение;

Администрации Солигаличского муниципального района Костромской области – 1 обращение.

Повторно в течение 3 квартала 2017 года в Управление поступило 7 обращений граждан. Коллективных - нет.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает следующее:

39 % – обращений касаются защиты персональных данных;

35% – обращений относятся к работе в сфере связи;

7 % - информационные технологии;

7 % – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

12% - обращений административного характера.

Наибольшее количество обращений в 3 квартале 2017 года поступило (рассмотрено):

- в сфере персональных данных (28 обращений). Поступившие обращения (жалобы), содержат доводы о нарушении прав и законных интересов граждан или информацию о нарушении прав третьих лиц банками, кредитными организациями, предприятиями сферы ЖКХ;

- в сфере связи (25 обращений) с жалобами на качество оказания услуг сотовой связи, по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений.

В сфере информационных технологий поступило 5 обращений граждан по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов.

В сфере массовых коммуникаций поступило 5 обращений по вопросам нарушения правил агитации в СМИ в предвыборный день и день голосования, разъяснения законодательства о СМИ в части телерадиовещания и вопросы деятельности редакций СМИ.

Тематическое содержание поступивших в Управление в 3 квартале 2017 года обращений граждан представлено на диаграмме:

Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 3 квартале 2017 года в сравнении с 3 кварталом 2016 года представлена на графике

По результатам рассмотрения обращений граждан в 3 квартале 2017 года вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – 36;

- решено положительно – 5;

- не поддержано – 12;

- направлено по компетенции – 7;

- направлено в ТО Роскомнадзора - 2;

- обращение отозвано гражданином – 0.

Часть поступивших в 3 квартале 2017 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

Обращения граждан перенаправлялись в Прокуратуру Костромской области- 1, в Управление Федеральной службы судебных приставов по Костромской области -1, в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – 5 обращений, в Управление Роскомнадзора по Воронежской области 1, в Управление Роскомнадзора по ЦФО – 1 обращение.

Всего по компетенции вопросов в 3 квартале 2017 года Управлением было перенаправлено 9 обращений (12,5% от общего числа поступивших обращений).

**Статистические данные**

|  |
| --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан в**  **3 квартале 2017** **года** |
| |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  | | --- | --- | --- | |  | | | | **1** | **Поступило обращений, всего** | **72** | |  | из них: |  | | 1.1 | обращения по основной деятельности | 72 | | **2** | **Тип доставки:** |  | | 2.1 | Заказное письмо | 21 | | 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 1 | | 2.3 | Личный прием | 1 | | 2.4 | Нарочным | 4 | | 2.5 | Официальный сайт | 31 | | 2.6 | Простое письмо | 5 | | 2.7 | СЭД | 1 | | 2.8 | Ценное письмо | 1 | | 2.9 | Электронная почта | 7 | | **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  | | 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 72 | | 3.2 | Вопросы административного характера | 9 | | 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 7 | | 3.4 | Вопросы правового характера | 2 | | 3.5 | Интернет и информационные технологии | 5 | | 3.6 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 5 | | 3.7 | Персональные данные | 28 | | 3.8 | Вопросы защиты персональных данных | 26 | | 3.9 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 | | 3.10 | Связь | 25 | | 3.11 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 6 | | 3.12 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 | | 3.13 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 | | 3.14 | Вопросы качества оказания услуг связи | 7 | | 3.15 | Вопросы предоставления услуг связи | 2 | | 3.16 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 5 | | 3.17 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 2 | | 3.18 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 1 | | 3.19 | Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 1 | | 3.20 | 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 | | 3.21 | Другие вопросы в сфере связи | 6 | | 3.22 | СМИ | 5 | | 3.23 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 | | 3.24 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 2 | | 3.25 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 | | **4** | **Переслано, всего** | **20** | |  | из них: |  | | 4.1 | Администрация Костромской области | 1 | | 4.2 | Администрация Солигаличского муниципального района Костромской области | 1 | | 4.3 | Прокуратура Костромской области | 1 | | 4.4 | Прокуратура Макарьевского района Костромской области | 1 | | 4.5 | Прокуратура Чухломского района | 1 | | 4.6 | Прокуратура г. Костромы | 10 | | 4.7 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 3 | | 4.8 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области | 1 | | 4.9 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 1 | | **5** | **Количество исполненных обращений** | **62** | |  | из них: |  | | 5.1 | Поддержан | 5 | | 5.2 | Не поддержан | 12 | | 5.3 | Разъяснено | 36 | | 5.4 | Переслано по принадлежности | 7 | | 5.5 | Направлено в ТО | 2 | | **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **10** | | **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** | | **8** | **Повторно** | **7** | | **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** | | |
|  |
|  |