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

**3 квартале 2018 года**

В 3 квартале 2018 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило 134 обращения граждан.

Все поступившие обращения по вопросам основной деятельности.

При этом 115 (85,8%) обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота.

Часть обращений 14 (10,4%) поступили в Управление из различных государственных структур:

Из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан в Управление переадресовано 2 обращения,

из Центрального аппарата Роскомнадзора – 5 обращений,

из органов Прокуратуры Костромской области – 5 обращений,

из УФССП России по Костромской области – 1 обращение,

из Государственной жилищной инспекции по Костромской области – 1 обращение.

Повторно в 3 квартале 2018 года в Управление поступило 4 обращения. Коллективных - 3.

Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 3 квартале 2018 года, показывает следующее:

66,5 % – обращений касаются вопросов организации деятельности сайтов, их блокированию, ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов;

20,1 % – обращений относятся к вопросам в сфере связи;

9 % – обращений относится к вопросам в сфере защиты персональных данных;

3,7 % – обращений касаются вопросов организации деятельности редакций СМИ;

0,7 % - обращений административного характера.

Наибольшее количество обращений в 3 квартале 2018 года поступило (рассмотрено):

- в сфере информационных технологий (89 обращений граждан) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов;

- в сфере связи (27 обращений) с жалобами на качество оказания услуг сотовой связи, по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений;

 - в сфере персональных данных (12 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 5 обращений с вопросами по содержанию материалов публикуемых в СМИ.

Тематическое содержание поступивших в Управление в 3 квартале 2018 года обращений граждан представлено на диаграмме:

Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 3 квартале 2018 года в сравнении с 3 кварталом 2017 года представлена на графике

Увеличение количества поступивших обращений в 3 квартале 2018 года объясняется осуществлением массового направления жалоб/обращений на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании). Их доля в общем количестве обращений за 3 квартал 2018 года составила 64,9% (87 обращений). Данные обращения имеют характерные признаки автоматически генерируемых, но не позволяют отнести их к категории анонимных. Большая часть этих обращений (53) перенаправлена в Прокуратуру города Костромы для принятия мер прокурорского реагирования.

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

поддержаны – 16;

не поддержаны – 30;

разъяснено – 18;

перенаправлено по принадлежности – 63, в т.ч перенаправлено в ТО Роскомнадзора – 1;

находятся на рассмотрении – 7.

Часть поступивших в 3 квартале 2018 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

Всего по компетенции вопросов в 3 квартале 2018 года Управлением было перенаправлено 63 обращения (47% от общего числа поступивших в 3 квартале 2018 г. обращений), в том числе:

- в органы прокуратуры – 54 обращения (продажа дипломов об образовании в сети Интернет);

- в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – 6 обращений по вопросам оплаты за услуги сотовой связи, не соблюдения договорных отношений оператором сотовой связи по предоставлению услуги «Интернет».

- 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 Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу – 1 обращение (по вопросу оказания услуг НАО «Национальная спутниковая компания» (Триколор).

 **Статистические данные**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан в** **3 квартале 2018** **года**

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

|  |
| --- |
|  |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **134** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 134 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 10 |
| 2.2 | Курьер | 2 |
| 2.3 | Нарочным | 3 |
| 2.4 | Официальный сайт | 109 |
| 2.5 | Простое письмо | 3 |
| 2.6 | СЭД | 6 |
| 2.7 | Ценное письмо | 1 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 134 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 1 |
| 3.3 | Вопросы правового характера | 1 |
| 3.4 | Интернет и информационные технологии | 89 |
| 3.5 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 87 |
| 3.6 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| 3.7 | Персональные данные | 12 |
| 3.8 | Вопросы защиты персональных данных | 12 |
| 3.9 | Связь | 27 |
| 3.10 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 4 |
| 3.11 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 |
| 3.12 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| 3.13 | Вопросы качества оказания услуг связи | 18 |
| 3.14 | Вопросы предоставления услуг связи | 8 |
| 3.15 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 10 |
| 3.16 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 5 |
| 3.17 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 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 | 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 |
| 3.21 | Другие вопросы в сфере связи | 3 |
| 3.22 | СМИ | 5 |
| 3.23 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 2 |
| 3.24 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 |
| **4** | **Переслано, всего** | **14** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 1 |
| 4.2 | Прокуратура Костромской области | 1 |
| 4.3 | Прокуратура г. Костромы | 4 |
| 4.4 | УФССП России по Костромской области | 1 |
| 4.5 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 2 |
| 4.6 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 5 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **127** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 16 |
| 5.2 | Не поддержан | 30 |
| 5.3 | Разъяснено | 18 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 62 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **7** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **4** |
| **9** | **Коллективных** | **3** |
| **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |

 |

 |