**4**

**Обзор обращений граждан в Управлении Роскомнадзора по Костромской области в 4 квартале 2017 года**

В 4 квартале 2017 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **182** обращения граждан, из них письменно – 44, устно (личный прием) – нет, в электронном виде – 138 (75,8%). 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 – 39 обращений (21,4%).

В 4 квартале 2017 года обращения граждан в Управление поступали из:

органов прокуратуры – 15 обращений;

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

ЦА Роскомнадзора - 11 обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 7 обращений;

УФССП России по Костромской области – 1 обращение;

Администрации Костромской области – 2 обращения;

Государственной жилищной инспекции Костромской области – 1 обращение.

Повторно в течение 4 квартала 2017 года в Управление поступило 7 обращений граждан. Коллективных - 2.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает следующее:

20,3 % – обращений касаются защиты персональных данных;

19,3% – обращений относятся к работе в сфере связи;

30,2 % - информационные технологии;

3,3 % – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

26,9% - обращений административного характера.

Наибольшее количество обращений в 4 квартале 2017 года поступило (рассмотрено):

- в сфере информационных технологий (55 обращений граждан) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов.

- в сфере персональных данных (37 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 (35 обращений) с жалобами на качество оказания услуг сотовой связи, по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений.

В сфере массовых коммуникаций поступило 6 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 4 квартале 2017 года обращений граждан представлено на диаграмме:

Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 4 квартале 2017 года в сравнении с 4 кварталом 2016 года представлена на графике

Увеличение количества поступивших обращений в 4 квартале 2017 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 4 квартал 2017 года составила 56,6%. Данные обращения имеют характерные признаки автоматически генерируемых, но не позволяют отнести их к категории анонимных. Большая часть этих обращений перенаправлена в Прокуратуру города Костромы для принятия мер прокурорского реагирования.

По результатам рассмотрения обращений граждан в 4 квартале 2017 года вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – 18;

- решено положительно – 26;

- не поддержано – 39;

- направлено по компетенции – 62;

- направлено в ЦА Роскомнадзора - 2;

- принято к сведению – 1.

Часть поступивших в 4 квартале 2017 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

Обращения граждан перенаправлялись в органы прокуратуры – 56 обращений, в Управление Роспотребнадзора по Костромской области -1 (в отношении нарушения потребительских прав в сфере связи), Минкультуры России – 3 (в отношении содержания кинофильмов), Управление МВД России по Костромской области -2 обращения (в части мошеннических действий в сети Интернет).

Всего по компетенции вопросов в 4 квартале 2017 года Управлением было перенаправлено 62 обращения (34% от общего числа поступивших в 4 квартале 2017 г. обращений).

 **Статистические данные**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан в** **4 квартале 2017** **года**

|  |
| --- |
|  |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **182** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 182 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 24 |
| 2.2 | Курьер | 3 |
| 2.3 | Нарочным | 8 |
| 2.4 | Официальный сайт | 121 |
| 2.5 | Простое письмо | 9 |
| 2.6 | СЭД | 14 |
| 2.7 | Электронная почта | 3 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 182 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 49 |
| 3.3 | Благодарности | 1 |
| 3.4 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 48 |
| 3.5 | Интернет и информационные технологии | 55 |
| 3.6 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 55 |
| 3.7 | Персональные данные | 37 |
| 3.8 | Вопросы защиты персональных данных | 36 |
| 3.9 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 1 |
| 3.10 | Связь | 35 |
| 3.11 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 13 |
| 3.12 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 7 |
| 3.13 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| 3.14 | Вопросы качества оказания услуг связи | 6 |
| 3.15 | Вопросы предоставления услуг связи | 4 |
| 3.16 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 2 |
| 3.17 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 2 |
| 3.18 | 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 |
| 3.19 | Другие вопросы в сфере связи | 5 |
| 3.20 | СМИ | 6 |
| 3.21 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |
| 3.22 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 |
| 3.23 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| **4** | **Переслано, всего** | **39** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Администрация Костромской области | 2 |
| 4.2 | Галичская межрайонная прокуратура Костромской области | 1 |
| 4.3 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 2 |
| 4.4 | Прокуратура Костромского района | 1 |
| 4.5 | Прокуратура Костромской области | 1 |
| 4.6 | Прокуратура г. Костромы | 10 |
| 4.7 | УФССП России по Костромской области | 1 |
| 4.8 | Управление Роскомнадзора по Пермскому краю  | 1 |
| 4.9 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.10 | Управление Роскомнадзора по Ярославской области  | 1 |
| 4.11 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 7 |
| 4.12 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 11 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **148** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 26 |
| 5.2 | Не поддержан | 39 |
| 5.3 | Разъяснено | 18 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 62 |
| 5.5 | Направлено в ЦА | 2 |
| 5.6 | Принято к сведению | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **34** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **7** |
| **9** | **Коллективные** | **2** |

 |