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

**4 квартале 2018 года**

В 4 квартале 2018 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **115** обращений (из них 109 обращений граждан и 6 обращений юридических лиц).

Все поступившие обращения по вопросам основной деятельности.

При этом 98 (85,2%) обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота.

Часть обращений 22 (19,1%) поступили в Управление из различных государственных структур:

Из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан переадресовано 1 обращение,

из Центрального аппарата Роскомнадзора – 5 обращений,

из Территориальных органов Роскомнадзора – 3 обращения;

из органов Прокуратуры Костромской области – 5 обращений,

из УФССП России по Костромской области – 1 обращение,

из Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 5 обращений.;

из иных государственных и муниципальных органов Костромской области – 2 обращения.

Повторно в 4 квартале 2018 года в Управление поступило 2 обращения. Коллективных - 1.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 4 квартале 2018 года, показывает следующее:**

53,9 % – обращений касаются вопросов организации деятельности сайтов, их блокированию, ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов;

13 % – обращений относятся к вопросам в сфере связи;

27 % – обращений относятся к вопросам в сфере защиты персональных данных;

Не поступало – обращений по вопросам в сфере СМИ;

6,1 % - обращений административного характера.

**Наибольшее количество обращений в 4 квартале 2018 года поступило (рассмотрено):**

- в сфере информационных технологий (62 обращения граждан) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов;

- в сфере персональных данных (31 обращение). Поступившие обращения (жалобы) содержат доводы о нарушении прав и законных интересов граждан или информацию о нарушении прав третьих лиц банками, кредитными организациями;

- в сфере связи (15 обращений) с жалобами на качество оказания услуг сотовой связи, по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений;

- в сфере массовых коммуникаций обращений граждан в 4 квартале 2018 года не поступало;

- вопросы административного характера (7 обращений) с жалобами на посторонний химический запах в жилых квартирах, не исполнение договора типографией города Галич Костромской области и запросы об исполнении решений Арбитражного суда города Москвы, вынесенных в отношении ФГУП Почта России.

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 4 квартале 2018 года обращений граждан представлено на диаграмме:**

**Тематическое содержание обращений граждан**

 **в 4 квартале 2018 года**

**Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 4 квартале 2018 года в сравнении с 4 кварталом 2017 года представлена на графике**

Уменьшение количества поступивших обращений в 4 квартале 2018 года объясняется:

- уменьшением массового направления жалоб/обращений на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании);

- уменьшением поступивших обращений граждан в сфере связи.

**По результатам рассмотрения обращений граждан в 4 квартале 2018 года в Управлении Роскомнадзора по Костромской области вынесены решения:**

поддержаны – 18;

не поддержаны – 40;

разъяснено – 23;

перенаправлено по принадлежности – 28,

в т.ч перенаправлено в ЦА Роскомнадзора – 1;

находятся на рассмотрении – 6.

Часть поступивших в 4 квартале 2018 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

Всего по компетенции вопросов в 4 квартале 2018 года Управлением было перенаправлено 28 обращений (24,3% от общего числа поступивших в 4 квартале 2018 г. обращений), в том числе:

- в органы прокуратуры – 20 обращений (продажа дипломов об образовании в сети Интернет);

- в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – 5 обращений по вопросам оплаты за услуги сотовой связи;

- в УФССП России по Костромской области - 2 обращения (обращения содержат доводы о нарушении прав и законных интересов граждан или информацию о нарушении прав третьих лиц банками, кредитными организациями);

- в ЦА Роскомнадзора – 1 обращение (требование заблокировать сайт getcontact).

 **Статистические данные**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан в** **4 квартале 2018** **года**

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

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

|  |
| --- |
|  |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **115** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 115 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 6 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 1 |
| 2.3 | Курьер | 1 |
| 2.4 | Нарочным | 4 |
| 2.5 | Официальный сайт | 84 |
| 2.6 | Простое письмо | 5 |
| 2.7 | СЭД | 8 |
| 2.8 | Электронная почта | 6 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 115 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 7 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 2 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 5 |
| 3.5 | Интернет и информационные технологии | 62 |
| 3.6 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 60 |
| 3.7 | Требования о разблокировке сайтов | 2 |
| 3.8 | Персональные данные | 31 |
| 3.9 | Вопросы защиты персональных данных | 30 |
| 3.10 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 1 |
| 3.11 | Связь | 15 |
| 3.12 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 8 |
| 3.13 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 |
| 3.14 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 |
| 3.15 | Вопросы качества оказания услуг связи | 4 |
| 3.16 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 4 |
| 3.17 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 2 |
| 3.18 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
| 3.19 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 1 |
| **4** | **Переслано, всего** | **22** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | МКОУ "Роговская основная общеобразовательная школа" Мантуровского муниципального района Костромской области | 1 |
| 4.2 | ОП № 16 МО МВД России «ОСТРОВСКИЙ» УМВД России Костромской области | 1 |
| 4.3 | Прокуратура Костромской области | 5 |
| 4.4 | УФССП России по Костромской области | 1 |
| 4.5 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 1 |
| 4.6 | Управление Роскомнадзора по Амурской области  | 2 |
| 4.7 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.8 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 5 |
| 4.9 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 5 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **109** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 18 |
| 5.2 | Не поддержан | 40 |
| 5.3 | Разъяснено | 23 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 27 |
| 5.5 | Направлено в ЦА | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **6** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **2** |
| **9** | **Коллективных** | **1** |
| **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |

 |

 |

 |