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

**1 квартале 2018 года**

В 1 квартале 2018 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **297** обращений граждан и юридических лиц, из них письменно – 43, устно (личный прием) – нет, в электронном виде – 254 обращения, что составляет 85,5%. 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 – 30 обращений (10,1%).

В 1 квартале 2018 года обращения граждан в Управление поступали из:

органов прокуратуры – 16 обращений;

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

ТО Роскомнадзора - 4 обращения;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 5 обращений;

Государственной жилищной инспекции Костромской области – 2 обращения.

Иные государственные органы Костромской области – 3 обращения.

Повторно в течение 1 квартала 2018 года в Управление поступило 2 обращения. Коллективных - 5.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает следующее:

11,5 % – обращений касаются защиты персональных данных;

13,1% – обращений относятся к работе в сфере связи;

73 % - информационные технологии;

2,4 % – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций.

Наибольшее количество обращений в 1 квартале 2018 года поступило (рассмотрено):

- в сфере информационных технологий (217 обращений граждан) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов.

- в сфере персональных данных (34 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 (39 обращений) с жалобами на качество оказания услуг сотовой связи, по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений.

В сфере массовых коммуникаций поступило 7 обращений по вопросам нарушения правил агитации в СМИ в предвыборный день и день голосования, разъяснения законодательства о СМИ, вопросы организации деятельности редакций СМИ.

Тематическое содержание поступивших в Управление в 1 квартале 2018 года обращений граждан представлено на диаграмме:

Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 1 квартале 2018 года в сравнении с 1 кварталом 2017 года представлена на графике

Увеличение количества поступивших обращений в 1 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 1 квартал 2018 года составила 73%. 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 1 квартале 2018 года вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – 24;

- решено положительно – 7;

- не поддержано – 57;

- направлено по компетенции – 180;

- направлено в ЦА Роскомнадзора - 2;

- направлено в ТО Роскомнадзора – 2.

Часть поступивших в 1 квартале 2018 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

Обращения граждан перенаправлялись в органы прокуратуры – 178 обращений (продажа дипломов об образовании в сети Интернет), Управление МВД России по Костромской области - 2 обращения (в части мошеннических действий в сети Интернет в сфере персональных данных).

Всего по компетенции вопросов в 1 квартале 2018 года Управлением было перенаправлено 180 обращений (60,6% от общего числа поступивших в 1 квартале 2018 г. обращений).

 **Статистические данные**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан в** **1 квартале 2018** **года**

|  |
| --- |
|  |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |  |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **297** |  |
|   | из них: |   |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 297 |  |
| **2** | **Тип доставки:** |  |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 21 |  |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 3 |  |
| 2.3 | Курьер | 1 |  |
| 2.4 | Нарочным | 10 |  |
| 2.5 | Официальный сайт | 242 |  |
| 2.6 | Простое письмо | 8 |  |
| 2.7 | СЭД | 4 |  |
| 2.8 | Факс | 2 |  |
| 2.9 | Электронная почта | 6 |  |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 297 |  |
| 3.2 | Интернет и информационные технологии | 217 |  |
| 3.3 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 217 |  |
| 3.4 | Персональные данные | 34 |  |
| 3.5 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 1 |  |
| 3.6 | Вопросы защиты персональных данных | 31 |  |
| 3.7 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 |  |
| 3.8 | Связь | 39 |  |
| 3.9 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 18 |  |
| 3.10 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 4 |  |
| 3.11 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 |  |
| 3.12 | Вопросы качества оказания услуг связи | 7 |  |
| 3.13 | Вопросы предоставления услуг связи | 4 |  |
| 3.14 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 3 |  |
| 3.15 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |  |
| 3.16 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |  |
| 3.17 | 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 |  |
| 3.18 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |  |
| 3.19 | Другие вопросы в сфере связи | 6 |  |
| 3.20 | СМИ | 7 |  |
| 3.21 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 |  |
| 3.22 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 4 |  |
| 3.23 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |  |
| **4** | **Переслано, всего** | **30** |  |
|   | из них: |   |  |
| 4.1 | Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе | 1 |  |
| 4.2 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 2 |  |
| 4.3 | Енисейское управление Роскомнадзора | 1 |  |
| 4.4 | ОМ МВД РФ по г. Волгореченску УМВД России по Костромской области | 1 |  |
| 4.5 | Отдел образования администрации Кадыйского муниципального района Костромской области | 1 |  |
| 4.6 | Прокуратура Костромского района | 2 |  |
| 4.7 | Прокуратура Костромской области | 3 |  |
| 4.8 | Прокуратура г. Костромы | 11 |  |
| 4.9 | Управление Роскомнадзора по Омской области  | 1 |  |
| 4.10 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 2 |  |
| 4.11 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 5 |  |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **272** |  |
|   | из них: |   |  |
| 5.1 | Поддержан | 7 |  |
| 5.2 | Не поддержан | 57 |  |
| 5.3 | Разъяснено | 24 |  |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 180 |  |
| 5.5 | Направлено в ТО | 2 |  |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 2 |  |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **25** |  |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |  |
| **8** | **Повторно** | **2** |  |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |  |

 |