**Обзор обращений граждан и юридических лиц в Управлении Роскомнадзора по Костромской области в 2019 году**

В 2019 году в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **780** обращений (в том числе 759 обращений граждан и 21 обращение юридических лиц). Наибольшее количество обращений поступило в электронном виде – 591 обращение (75,8%), поступило письменно – 189 обращений (в том числе на личном приеме специалистом Управления – 1).

Все поступившие обращения по вопросам основной деятельности.

Помимо обращений, которые граждане направляли в Управление Роскомнадзора по Костромской области лично, часть обращений была перенаправлена из различных государственных структур – 175 обращений (22,4%).

**В 2019 году обращения в Управление поступали из:**

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 1 обращение;

Приемной Президента Российской Федерации в Костромской области – нет;

Центрального аппарата Роскомнадзора -19 обращений;

Территориальных управлений Роскомнадзора – 6 обращений;

Администраций г. Костромы, Костромской области и Кадыйского муниципального района Костромской области - 6 обращений;

органов прокуратуры Костромской области– 31 обращение;

органов МВД России по Костромской области – 1 обращение;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 78 обращений;

Государственной жилищной инспекции Костромской области – 8 обращений;

УФССП России по Костромской области – 6 обращений;

ФКУ ИК-8 УФСИН России по Костромской области – 10 обращений;

Управления Федеральной антимонопольной службы – 1 обращение;

Центрального банка России (структурные подразделения) – 5 обращений;

иных государственных и муниципальных органов Костромской области- 3 обращения.

Повторно в течение 2019 года в Управление поступило 20 обращений граждан. Коллективных - 8.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 2019 году, показывает следующее:**

17,6% - информационные технологии (обращения касаются вопросов организации деятельности сайтов, их блокированию, ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов);

14,2% – обращений относятся к вопросам в сфере связи;

25,3% – обращений относятся к вопросам защиты персональных данных;

2,3% – обращений относятся к вопросам в сфере массовых коммуникаций;

40,6% - обращений относятся к вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений в 2019 году поступило (рассмотрено):**

- **в сфере персональных данных (197 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 информационных технологий (137 обращений**) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов.

- **в сфере связи (111 обращений)** по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

- вопросы предоставления услуг связи сотовыми операторами (отсутствие, перерывы связи, плохая слышимость);

- подключение дополнительной или контентной услуги, смена тарифного плана оператором сотовой связи без согласия абонента;

- несогласие абонента сотовой связи с суммой выставленного счета, объемом и видами услуг;

- вопросы перенесения абонентских номеров сотового оператора: отказ оператора принять заявление, неоказание услуг после перенесения ввиду образовавшейся задолженности по оплате, нарушение сроков перенесения номеров;

- **в сфере массовых коммуникаций поступило 18 обращений** по вопросам нарушения правил агитации в СМИ в предвыборный день и день голосования, разъяснения законодательства о СМИ, вопросы организации деятельности редакций СМИ, вопросы по содержанию материалов публикуемых в СМИ;

- **к вопросам административного характера отнесены 317** рассмотренных **обращений** (в основном это жалобы/обращения на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов). Так же обращения по вопросам мошеннических действий в сети «Интернет» и нарушения договорных отношений в сфере мобильной связи. Все обращения пересланы по компетенции вопросов в соответствующие государственные органы.

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 2019 году обращений граждан и юридических лиц представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан и юридических лиц в**

**Управление Роскомнадзора по Костромской области в 2019 году**

**в сравнении с 2018-2015 годами представлена на графике**

**По результатам рассмотрения обращений в 2019 году в Управлении Роскомнадзора по Костромской области вынесены решения:**

- поддержано – **32**;

- не поддержано – **204**;

- разъяснено – **150**;

- направлено по компетенции – **377**, в том числе:

- направлено в ТО Роскомнадзора – 20;

 - обращение отозвано гражданином – **2**;

Обращений на рассмотрении – **15** (на 09.01.2020).

Часть поступивших в 2019 году обращений не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов в 2019 году Управлением было перенаправлено 377 обращений (48,3% от общего числа поступивших обращений), в том числе:**

- в органы прокуратуры – 299 обращений с жалобами на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании) и их блокировки;

- в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – 19 обращений по вопросам оплаты за услуги сотовой связи; не соблюдения договорных отношений операторами сотовой связи по предоставлению услуги «Интернет»;

- в УФПС Костромской области - 3 обращения (вопросы пересылки, доставки и розыска почтовых отправлений);

- Управление МВД России по Костромской области - 33 обращения (в части мошеннических действий в сети Интернет);

- в УФАС России по Костромской области - 2 обращения (вопросы по тарифам операторов сотовой связи);

- в Департамент образования и науки Костромской области – 1 обращение (вопрос по внесению сведений в Федеральный реестр документов об образовании (ФРДО) при использовании АРМ другой организации);

- в Территориальные Управления Роскомнадзора– 20 обращений.

**В 2019 году руководством Управления в рамках личного приема граждан принято:**

- 9 человек (Руководителем - 2, заместителем руководителя – 7).

По результатам личного приема даны устные разъяснения.

**Статистические данные**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан и юридических лиц в 2019 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **780** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 780 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 74 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 4 |
| 2.3 | Курьер | 13 |
| 2.4 | Личный прием | 1 |
| 2.5 | Нарочным | 12 |
| 2.6 | Официальный сайт | 540 |
| 2.7 | Простое письмо | 83 |
| 2.8 | СЭД | 26 |
| 2.9 | Факс | 5 |
| 2.10 | Ценное письмо | 2 |
| 2.11 | Электронная почта | 20 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 780 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 317 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 315 |
| 3.4 | Обращение, не содержащее сути | 1 |
| 3.5 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.6 | Интернет и информационные технологии | 137 |
| 3.7 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.8 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 130 |
| 3.9 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 3 |
| 3.10 | Требования о разблокировке сайтов | 3 |
| 3.11 | Персональные данные | 197 |
| 3.12 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 3 |
| 3.13 | Вопросы защиты персональных данных | 190 |
| 3.14 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 4 |
| 3.15 | Связь | 111 |
| 3.16 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 48 |
| 3.17 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 10 |
| 3.18 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 4 |
| 3.19 | Вопросы качества оказания услуг связи | 32 |
| 3.20 | Вопросы предоставления услуг связи | 16 |
| 3.21 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 16 |
| 3.22 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 7 |
| 3.23 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 9 |
| 3.24 | 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) | 7 |
| 3.25 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 1 |
| 3.26 | Досыл документов по запросу | 2 |
| 3.27 | Другие вопросы в сфере связи | 7 |
| 3.28 | СМИ | 18 |
| 3.29 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 5 |
| 3.30 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 8 |
| 3.31 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 2 |
| 3.32 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |
| **4** | **Переслано, всего** | **175** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Администрация Кадыйского муниципального района Костромской области | 1 |
| 4.2 | Администрация Костромской области | 2 |
| 4.3 | Администрация г. Костромы | 1 |
| 4.4 | Администрация города Костромы | 2 |
| 4.5 | Галичская межрайонная прокуратура Костромской области | 1 |
| 4.6 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 8 |
| 4.7 | Государственная инспекция труда в Костромской области | 1 |
| 4.8 | Дума городского округа город Шарья Костромской области | 1 |
| 4.9 | Избирательная комиссия муниципального района город Нерехта и Нерехтский рапйон | 1 |
| 4.10 | Информационно-аналитическое управление Костромской области | 1 |
| 4.11 | Кинешемская городская прокуратура | 1 |
| 4.12 | Мантуровская межрайонная прокуратура Костромской области | 2 |
| 4.13 | Отдел МВД России по Костромскому району | 1 |
| 4.14 | Прокуратура Костромской области | 5 |
| 4.15 | Прокуратура Костромской области | 21 |
| 4.16 | Прокуратура г. Костромы | 1 |
| 4.17 | УФССП России по Костромской области | 5 |
| 4.18 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 1 |
| 4.19 | Управление Роскомнадзора по Самарской области  | 1 |
| 4.20 | Управление Роскомнадзора по Саратовской области  | 1 |
| 4.21 | Управление Роскомнадзора по Тверской области  | 1 |
| 4.22 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 3 |
| 4.23 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 78 |
| 4.24 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области | 1 |
| 4.25 | Управление Федеральной службы судебных приставов по Костромской области | 1 |
| 4.26 | ФКУ ИК-8 УФСИН России по Костромской области | 10 |
| 4.27 | ЦБ РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Северо-Западном федеральном округе | 2 |
| 4.28 | ЦБ РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Сибирском федеральном округе | 1 |
| 4.29 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 19 |
| 4.30 | Центральный банк Российской Федерации (Банк России) Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе | 1 |
| 4.31 | Центральный банк РФ, Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе | 1 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **765** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 32 |
| 5.2 | Не поддержан | 204 |
| 5.3 | Разъяснено | 150 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 357 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 20 |
| 5.6 | Обращение отозвано гражданином | 2 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении на 09.01.2020** | **15** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **20** |
| **9** | **Коллективных** | **8** |
| **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |
| **11** | **Прием граждан** | **9** |

 |
|

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

|  |
| --- |
|  |

 |

 |
|  |