**Обзор обращений граждан и юридических лиц в Управлении Роскомнадзора по Костромской области в 2020 году**

В 2020 году в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **613** обращений (в том числе 599 обращений граждан и 14 обращений юридических лиц). Наибольшее количество обращений поступило в электронном виде – 482 обращения (78,6%), поступило письменно – 131 обращение.

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 – 117 обращений (19,1%).

**В 2020 году обращения в Управление поступали из:**

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – **4** обращения;

Приемной Президента Российской Федерации в Костромской области – **1** обращение;

Центрального аппарата Роскомнадзора -**15** обращений;

Территориальных управлений Роскомнадзора – **10** обращений;

Администрации Костромской области - **5** обращений;

органов прокуратуры Костромской области– **28** обращений;

ГУ Костромское региональное отделение Фонда социального страхования РФ – **1** обращение;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – **27** обращений;

Государственной жилищной инспекции Костромской области – **6** обращений;

Государственной инспекции труда в Костромской области – **2** обращения;

УФССП России по Костромской области – **5** обращений;

ФКУ ИК-8 УФСИН России по Костромской области – **2** обращения;

Управления Федеральной антимонопольной службы по Костромской области – **1** обращение;

Избирательной комиссии Костромской области – **1** обращение;

Центрального банка России (структурных подразделений) – **9** обращений;

Повторно в течение 2020 года в Управление поступило 15 обращений граждан. Коллективных - 14.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 2020 году, показывает следующее:**

**12,4%** - информационные технологии (обращения касаются вопросов организации деятельности сайтов, их блокированию, ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов);

**20,2%** – обращений относятся к вопросам в сфере связи;

**19,2%** – обращений относятся к вопросам защиты персональных данных;

**0,7%** – обращений относятся к вопросам в сфере массовых коммуникаций;

**47,5%** - обращений относятся к вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений в 2020 году поступило (рассмотрено):**

- **в сфере связи (124 обращения)** по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

- вопросы предоставления услуг связи операторами сотовой связи (отсутствие связи, 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 персональных данных (118 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 (76 обращений**) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов.

- **в сфере массовых коммуникаций поступило 4 обращения** - вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ;

- **к вопросам административного характера отнесено 291** рассмотренное **обращение** (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. Данные обращения пересланы по компетенции вопросов в соответствующие государственные органы.

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 2020 году обращений граждан и юридических лиц представлено на диаграмме:**

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

**Управление Роскомнадзора по Костромской области в 2020 году**

**в сравнении с 2019-2015 годами представлена на графике**

**По результатам рассмотрения обращений в 2020 году в Управлении Роскомнадзора по Костромской области вынесены решения:**

- поддержано – **51**;

- не поддержано – **140**;

- разъяснено – **125**;

- направлено по компетенции – **277**;

- обращение отозвано гражданином – **2**;

Обращений на рассмотрении – **18** (на 11.01.2021).

Часть поступивших в 2020 году обращений не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов в 2020 году Управлением было перенаправлено 277 обращений (45,2% от общего числа поступивших обращений), в том числе:**

- в **органы прокуратуры** – **221** обращение с жалобами на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании, медицинских книжек и других документов, зацепинга, браконьерства, фальшивых денег и т.д.) и их блокировки;

- в **Управление Роспотребнадзора по Костромской области** – **7** обращений по вопросам оплаты за услуги сотовой связи; нарушение договорных отношений операторами сотовой связи «Билайн» и «Мобильные ТелеСистемы», не соблюдения договорных отношений операторами сотовой связи по предоставлению услуги «Интернет»; по вопросу антисанитарной обстановки в салонах городского общественного транспорта, жалоба на неудовлетворительное отношение врачей к больному человеку с подозрением на Cоvid-19 и по вопросу несоблюдения масочного режима в учебном заведении;

- в **Управление МВД России по Костромской области** - **22** обращения в части мошеннических действий в сети Интернет (продажа видеорегистраторов, женской одежды; сайты, предлагающие наркотики, списывающие деньги, Интернет-казино),

- **в УФАС России по Костромской области** - **5** обращений (вопросы по тарифам операторов сотовой связи, обращения с признаками рекламы «Билайн» и «Ив Роше»; обращения с признаками рекламы в СМИ газета «Сельская новь», вопросы тарифов АО «Почта России» и тарифов на подписные издания, доставляемые через АО «Почта России»);

- **в территориальные Управления Роскомнадзора** – **4** обращения (вопросы розыска почтовых отправлений и вопросы защиты персональных данных);

- **в Администрацию Костромской области** – **2** обращения по вопросу ненадлежащей уборки подъезда жилого дома и работы сайта Государственной жилищной инспекции Костромской области;

**- в Избирательную комиссию Костромской области** - **1** обращение (по вопросам привлечения Департаментом образования и науки Костромской области педагогических работников к участию в принудительном голосовании (праймериз), проводимом политической партией «Единая Россия», распространении заведомо недостоверной общественно значимой информации под видом достоверных сообщений, создавшее угрозу массового нарушения общественного порядка);

- **в Управление Федеральной налоговой службы по Костромской области** **3** обращения с просьбой закрыть сайты Онлайн Казино;

- в **территориальный орган Федеральной службы по здравоохранению в Костромской области** - **2** жалобы/обращения на интернет-сайты в социальной сети «ВКОНТАКТЕ», содержащие предложения о розничной торговле лекарственными препаратами для медицинского применения, в том числе дистанционным способом, розничная торговля которыми ограничена или запрещена в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- **в Центральный аппарат Роскомнадзора 5** обращений (4 по вопросам в сфере почтовой связи, 1 обращение по вопросу контроля в сфере средств массовых коммуникаций);

- **в Управление ФСБ России по Костромской области** – **1** обращение с жалобой на ресурсы - на паблики в социальной сети "ВКонтакте": https://vk.com/na.butilke (Бутылка) - где публикуется женоненавистнический, разжигающий ненависть и вражду контент; https://vk.com/natiopat (NAP) - в связи с публикацией экстремистского, расистского и антиправительственного контента; https://vk.com/mg\_state (Мужское государство) - за публикацию контента, возбуждающего ненависть и вражду к социальной группе "левые" и "женщины"; а также личную страницу https://vk.com/doktorvladi (Владислав Поздняков) , в связи с оскорбительным поведением и разжиганием розни;

- **в Отделение по Костромской области ГУ ЦентроБанка Российской Федерации по Центральному федеральному округу** - 1 обращение с вопросом правомерности навязывания страховки в Ренессанс страховании при оформлении онлайн займа в МФК "Деньги сразу";

- **в филиал ПАО «МРСК Центра» – «Костромаэнерго»** - 1 обращение (многоразовое отключение электроэнергии в жилом доме);

- **в Минкультуры России** – **1** обращение, по вопросу содержания демонстрируемых и снимаемых художественных фильмов;

- **в отделение Пенсионного фонда РФ по г. Костроме** - **1** обращение, касающееся начисления пенсии.

**В 2020 году руководством Управления в рамках личного приема граждан принято:**

- 2 человека.

По результатам личного приема граждан даны устные разъяснения.

**Статистические данные**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан и юридических лиц в 2020 году** | | | |
| Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Костромской области (за период с 01.01.2020 по 31.12.2020) | | | |
|  | |  |  |
| **1** | | **Поступило обращений, всего** | **613** |
|  | | из них: |  |
| 1.1 | | обращения по основной деятельности | 613 |
| **2** | | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | | Заказное письмо | 58 |
| 2.2 | | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 3 |
| 2.3 | | Курьер | 8 |
| 2.4 | | Нарочным | 16 |
| 2.5 | | Официальный сайт | 421 |
| 2.6 | | Простое письмо | 42 |
| 2.7 | | СЭД | 25 |
| 2.8 | | Факс | 3 |
| 2.9 | | Ценное письмо | 4 |
| 2.10 | | Электронная почта | 33 |
| **3** | | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | | Обращения граждан по основной деятельности | 613 |
| 3.2 | | Вопросы административного характера | 291 |
| 3.3 | | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 277 |
| 3.4 | | Вопросы правового характера | 3 |
| 3.5 | | Обращение, не содержащее сути | 6 |
| 3.6 | | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 3 |
| 3.7 | | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 |
| 3.8 | | Интернет и информационные технологии | 76 |
| 3.9 | | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 73 |
| 3.10 | | Требования о разблокировке сайтов | 3 |
| 3.11 | | Персональные данные | 118 |
| 3.12 | | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.13 | | Вопросы защиты персональных данных | 100 |
| 3.14 | | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 17 |
| 3.15 | | Связь | 124 |
| 3.16 | | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 61 |
| 3.17 | | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 14 |
| 3.18 | | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 5 |
| 3.19 | | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 5 |
| 3.20 | | Вопросы качества оказания услуг связи | 23 |
| 3.21 | | Вопросы предоставления услуг связи | 11 |
| 3.22 | | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 12 |
| 3.23 | | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 2 |
| 3.24 | | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 4 |
| 3.25 | | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 2 |
| 3.26 | | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 2 |
| 3.27 | | 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.) | 2 |
| 3.28 | | 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) | 9 |
| 3.29 | | Другие вопросы в сфере связи | 7 |
| 3.30 | | СМИ | 4 |
| 3.31 | | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 |
| 3.32 | | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| **4** | | **Переслано, всего** | **117** |
|  | | из них: |  |
|  | | Администрация Костромской области | 5 |
|  | | Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе | 1 |
|  | | Генеральная прокуратура Российской Федерации | 1 |
|  | | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 6 |
|  | | Государственная инспекция труда в Костромской области | 2 |
|  | | Государственное учреждение - Костромское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации | 1 |
|  | | Избирательная комиссия Костромской области | 1 |
|  | | Нерехтская межрайонная прокуратура | 2 |
|  | | Прокуратура Кадыйского района Костромской области | 1 |
|  | | Прокуратура Костромской области | 11 |
|  | | Прокуратура Костромской области | 1 |
|  | | Прокуратура Костромской области | 5 |
|  | | Прокуратура Макарьевского района Костромской области | 1 |
|  | | Прокуратура Судиславского района Костромской области | 1 |
|  | | Прокуратура г. Костромы | 6 |
|  | | УФССП России по Костромской области | 5 |
|  | | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 4 |
|  | | Управление Роскомнадзора по Владимирской области | 2 |
|  | | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 4 |
|  | | Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике - Чувашии | 1 |
|  | | Управление Роскомнадзора по Ярославской области | 2 |
|  | | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 27 |
|  | | Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области | 1 |
|  | | ФКУ ИК-8 УФСИН России по Костромской области | 2 |
|  | | Центральный аппарат Роскомнадзора | 15 |
|  | | Центральный банк РФ (Банк России) структурные подразделения | 9 |
| **5** | | **Количество исполненных обращений** | **595** |
|  | | из них: |  |
| 5.1 | | Поддержан | 51 |
| 5.2 | | Не поддержан | 140 |
| 5.3 | | Разъяснено | 125 |
| 5.4 | | Переслано по принадлежности | 277 |
| 5.5 | | Обращение отозвано гражданином | 2 |
| **6** | | **Количество обращений на рассмотрении** | **18** |
| **7** | | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | | **Повторно** | **15** |
| **9** | | **Коллективных** | **14** |
| **10** | | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |
| **11** | | **Принято граждан на личном приеме руководством Управления** | **2** |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | |  | | --- | |  | |  | | | | | | |
|  | | | | |