**Обзор обращений граждан и юридических лиц в Управлении Роскомнадзора по Костромской области в 2023 году**

В 2023 году в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **1435** обращений (в том числе 1420 обращений граждан и 14 обращений юридических лиц, 1-индивидуального предпринимателя) 10261 обращений (87,8 %), поступило письменно – 174 обращения.

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 – **216** обращений (15,1 %).

**В 2023 году обращения в Управление поступали из:**

Центрального аппарата Роскомнадзора -**39** обращений:

*- в том числе 10 обращений и 2 дубликата перенаправлены из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;*

Территориальных управлений Роскомнадзора – **12** обращений;

Администрации г. Костромы и Костромской области (и структурных подразделений)- **8** обращений;

органов прокуратуры Костромской области – **67** обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – **43** обращения;

ГО КО «Уполномоченный по правам ребенка в Костромской области и его аппарат»– **2** обращения;

Государственной инспекции труда в Костромской области – **4** обращения;

УФССП России по Костромской области – **16** обращений;

Следственного управления по Костромской области (структурных подразделений) – **3** обращения;

Центрального банка России (структурных подразделений) – **16** обращений;

и иных государственных и муниципальных органов Костромской области.

Повторно в течение 2023 года в Управление обращений граждан не поступило. Коллективных - 2.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 2023 году, показывает следующее:**

**1,5 %** - информационные технологии (обращения касаются вопросов организации деятельности сайтов, их блокированию, ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов);

**8 %** – обращений относятся к вопросам в сфере связи;

**13,4 %** – обращений относятся к вопросам защиты персональных данных;

**0,5 %** – обращений относятся к вопросам в сфере массовых коммуникаций;

**76,6%** - обращений относятся к вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений в 2023 году поступило (рассмотрено):**

- **в сфере связи (115 обращений)** по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

- вопросы качества оказания услуг связи операторами сотовой связи Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон (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 (192 обращения**). 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;

- вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные;

- разъяснений вопросов по применению 152-ФЗ;

- **в сфере информационных технологий (22 обращения**) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов.

- **в сфере массовых коммуникаций поступило 7обращений**

- вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ;

- вопросы организации деятельности редакций СМИ;

- разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию;

- **к вопросам административного характера отнесены 1099**  **обращений** (в основном это обращения с вопросами, не относящимися к деятельности Роскомнадзора и пересланные по компетенции вопросов в соответствующие государственные органы:

- жалобы/обращения на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов);

- обращения по вопросам мошеннических действий в сети «Интернет»;

- нарушение договорных отношений в сфере мобильной и почтовой связи;

* отзыв обращения;

- заявления об ознакомлении с документами;

- обращения не содержащие сути;

- получение информации по ранее поданным обращениям/документам.

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 2023 году обращений граждан и юридических лиц представлено на диаграмме:**

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

**Управление Роскомнадзора по Костромской области в 2023 году**

**в сравнении с 2022-2015 годами представлена на графике**

**По результатам рассмотрения обращений в 2023 году в Управлении Роскомнадзора по Костромской области вынесены решения:**

- поддержано – **27**

- не поддержано – **94**;

- разъяснено – **183**;

- направлено по компетенции – **1088, из них**;

направлено в ЦА Роскомнадзора – **14**

- обращение отозвано гражданином –**10**;

- переписка прекращена – **11**;

обращений на рассмотрении (на 01.01.2024) – **22**.

Часть поступивших в 2023 году обращений не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов в 2023 году Управлением было перенаправлено 1088 обращений (75,8 % от общего числа поступивших обращений), в том числе:**

- в органы прокуратуры – **930** обращений;

- в Центральный аппарат Роскомнадзора – **14** обращений;

- в Управление МВД России по Костромской области – **22** обращения;

- в УФНС России по Костромской области – **78** обращений;

- в ТО Роскомнадзора – **17** обращений;

- в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – **11** обращений;

- в ТО Федеральной антимонопольной службы по Владимирской и Костромской областям – **5** обращений;

- в Управление Росздравнадзора по Костромской области – **3** обращения;

- в иные государственные и муниципальные органы Костромской области – **8** обращений.

В 2023 году на личном приеме граждан руководством Управления принято 5 человек.

в 2022 году принято 3 человека (в первом полугодии 2022 г. личный прием был приостановлен в связи с принимаемыми мерами по профилактике распространения коронавирусной инфекции).

**Статистические данные к отчету о работе с обращениями граждан и юридических лиц в 2023 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Костромской области (за период с 01.01.2023 по 31.12.2023) | | |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **1435** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 1435 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 66 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 1 |
| 2.3 | Курьер | 53 |
| 2.4 | Нарочным | 21 |
| 2.5 | Официальный сайт | 1177 |
| 2.6 | Платформа обратной связи | 1 |
| 2.7 | Простое письмо | 33 |
| 2.8 | СЭД | 52 |
| 2.9 | Электронная почта | 31 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 1435 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 1099 |
| 3.3 | Вопросы правового характера | 1 |
| 3.4 | Обращение, не содержащее сути | 3 |
| 3.5 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 8 |
| 3.6 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| 3.7 | Заявление об ознакомлении с материалами | 1 |
| 3.8 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1088 |
| 3.9 | Интернет и информационные технологии | 22 |
| 3.10 | Учёт рекламы в сети Интернет | 1 |
| 3.11 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 18 |
| 3.12 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 1 |
| 3.13 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| 3.14 | Персональные данные | 192 |
| 3.15 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| 3.16 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.17 | Вопросы защиты персональных данных | 177 |
| 3.18 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 2 |
| 3.19 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 10 |
| 3.20 | Связь | 115 |
| 3.21 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 34 |
| 3.22 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 6 |
| 3.23 | Вопросы качества оказания услуг связи | 43 |
| 3.24 | Вопросы предоставления услуг связи | 28 |
| 3.25 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 15 |
| 3.26 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
| 3.27 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 3 |
| 3.28 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 7 |
| 3.29 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 2 |
| 3.30 | 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 |
| 3.31 | 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) | 19 |
| 3.32 | Другие вопросы в сфере связи | 13 |
| 3.33 | СМИ | 7 |
| 3.34 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 5 |
| 3.35 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| **4** | **Переслано, всего** | **216** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Администрация г. Костромы и Костромской области | 2 |
| 4.2 | Администрация г. Костромы | 2 |
| 4.3 | Банк России | 4 |
| 4.4 | Банк России | 1 |
| 4.5 | Буйская межрайонная прокуратура | 3 |
| 4.6 | ГО КО «Уполномоченный по правам ребенка в Костромской области и его аппарат» | 2 |
| 4.7 | Государственная инспекция труда в Костромской области | 4 |
| 4.8 | Департамент цифрового развития Костромской области | 3 |
| 4.9 | Избирательная комиссия Костромской области | 1 |
| 4.10 | Комитет образования, культуры, спорта и работы с молодежью администрации города Костромы | 1 |
| 4.11 | Костромская прокуратура по надзору за соблюдением законов в исправительных учреждениях | 1 |
| 4.12 | Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (МЭДО) | 1 |
| 4.13 | ПРОКУРАТУРА КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ | 1 |
| 4.14 | Прокуратура Вохомского района Костромской области | 1 |
| 4.15 | Прокуратура Костромского района | 1 |
| 4.16 | Прокуратура Костромской области | 14 |
| 4.17 | Прокуратура Костромской области | 4 |
| 4.18 | Прокуратура Красносельского района Костромской области | 1 |
| 4.19 | Прокуратура Октябрьского района Костромской области | 1 |
| 4.20 | Прокуратура Парфеньевского района Костромской области | 7 |
| 4.21 | Прокуратура Солигаличского района Костромской области | 2 |
| 4.22 | Прокуратура Сусанинского района Костромской области | 2 |
| 4.23 | Прокуратура Чухломского района Костромской области | 1 |
| 4.24 | Прокуратура г. Костромы | 28 |
| 4.25 | Ситников Алексей Владимирович, депутат Государственной Думы | 1 |
| 4.26 | Следственный отдел по Центральному району г. Кострома Следственного Управления по Костромской области | 1 |
| 4.27 | Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Костромской области | 2 |
| 4.28 | УФССП России по Костромской области | 16 |
| 4.29 | Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций | 1 |
| 4.30 | Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу | 1 |
| 4.31 | Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу | 1 |
| 4.32 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 10 |
| 4.33 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 43 |
| 4.34 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области | 2 |
| 4.35 | Фабричный межрайонный следственный отдел г. Кострома СУ СК России по Костромской области | 2 |
| 4.36 | Филиал ООО «Капитал МС» в Костромской области | 1 |
| 4.37 | ЦБ РФ (Банк России) | 3 |
| 4.38 | Центр защиты потребителей в г. Ростов-на-Дону Банка России | 1 |
| 4.39 | Центральный Банк РФ (Банк России) Служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров | 1 |
| 4.40 | Центральный Банк Российской Федерации (Банк России) | 1 |
| 4.41 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 39 |
| 4.42 | Центральный банк РФ (Банк России) | 2 |
| 4.43 | Центральный банк Российской Федерации (Банк России) служба по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров | 1 |
| 4.44 | Центральный банк Российской Федерации (Банк России). Служба по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг . Центр защиты прав потребителей в г. Нижний Новгород | 2 |
| 4.45 | Центральный банк Российской Федерации (МЭДО) | 1 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1413** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 27 |
| 5.2 | Не поддержан | 94 |
| 5.3 | Разъяснено | 183 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности, из них | 1088 |
|  | направлено в ЦА | 14 |
| 5.5 | Обращение отозвано гражданином | 10 |
| 5.6 | Переписка прекращена | 11 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** (на 01.01.2024) | **22** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Коллективных** | 2 |
| **9** | **Повторно** | **0** |
| **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **1** |
| **11** | **Личный прием граждан руководством Управления** | **5** |