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

**2 квартале 2018 года**

Во 2 квартале 2018 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило 249 обращений граждан.

Все поступившие обращения по вопросам основной деятельности.

При этом 218 (87,5 %) обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и электронной почты.

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

из Приемной Президента РФ в Костромской области – 2 обращения,

из Центрального аппарата Роскомнадзора – 1 обращение,

из территориальных органов Роскомнадзора - 4 обращения,

из органов Прокуратуры Костромской области – 14 обращений,

из Управления Роспотребнадзора по Костромской области и Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай – 5 обращений,

из УФССП России по Костромской области – 1 обращение.

Повторно во 2 квартале 2018 года в Управление поступило 5 обращений. Коллективных - 3.

Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области во 2 квартале 2018 года, показывает следующее:

76,3 % – обращений касаются вопросов организации деятельности сайтов, их блокированию, ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов;

11,7 % – обращений относятся к вопросам в сфере связи;

11,2 % – обращений относится к вопросам в сфере защиты персональных данных;

0,8 % – обращений касаются вопросов организации деятельности редакций СМИ.

Наибольшее количество обращений во 2 квартале 2018 года поступило (рассмотрено):

- в сфере информационных технологий (190 обращений граждан) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов;

- в сфере персональных данных (28 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 связи (29 обращений) с жалобами на качество оказания услуг сотовой связи, по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений.

В сфере массовых коммуникаций поступило 2 обращения с вопросами по содержанию материалов публикуемых в СМИ.

Тематическое содержание поступивших в Управление во 2 квартале 2018 года обращений граждан представлено на диаграмме:

Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Костромской области во 2 квартале 2018 года в сравнении со 2 кварталом 2017 года представлена на графике

Увеличение количества поступивших обращений во 2 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 2 квартал 2018 года составила 61,8% (154 обращения). Данные обращения имеют характерные признаки автоматически генерируемых, но не позволяют отнести их к категории анонимных. Большая часть этих обращений (112) перенаправлена в Прокуратуру города Костромы для принятия мер прокурорского реагирования.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении Роскомнадзора по Костромской области вынесены решения:

поддержаны – 16;

не поддержаны – 53;

разъяснено – 53;

перенаправлено по принадлежности – 117;

перенаправлено в ТО Роскомнадзора – 1;

находятся на рассмотрении – 9.

Часть поступивших во 2 квартале 2018 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

Всего по компетенции вопросов во 2 квартале 2018 года Управлением было перенаправлено 117 обращений (46,9% от общего числа поступивших во 2 квартале 2018 г. обращений), в том числе:

- в органы прокуратуры – 112 обращений (продажа дипломов об образовании в сети Интернет);

- в Управление МВД России по Костромской области - 1 обращение (в части мошеннических действий в сети Интернет в сфере персональных данных);

- в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – 4 обращения по вопросам оплаты за услуги сотовой связи, не соблюдения договорных отношений оператором сотовой связи по предоставлению услуги «Интернет», о разъяснении действующего законодательства о продаже безалкогольной тонизирующей продукции лицам моложе 18 лет.

**Статистические данные**

|  |  |
| --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан во**  **2 квартале 2018** **года**   |  | | --- | |  | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **249** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 249 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 21 |
| 2.2 | Курьер | 1 |
| 2.3 | Нарочным | 2 |
| 2.4 | Официальный сайт | 210 |
| 2.5 | Простое письмо | 7 |
| 2.6 | СЭД | 5 |
| 2.7 | Факс | 1 |
| 2.8 | Электронная почта | 2 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 249 |
| 3.2 | Интернет и информационные технологии | 190 |
| 3.3 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 154 |
| 3.4 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| 3.5 | Требования о разблокировке сайтов | 35 |
| 3.6 | Персональные данные | 28 |
| 3.7 | Вопросы защиты персональных данных | 22 |
| 3.8 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| 3.9 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 5 |
| 3.10 | Связь | 29 |
| 3.11 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 6 |
| 3.12 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 4 |
| 3.13 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 3 |
| 3.14 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| 3.15 | Вопросы качества оказания услуг связи | 13 |
| 3.16 | Вопросы предоставления услуг связи | 6 |
| 3.17 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 7 |
| 3.18 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 6 |
| 3.19 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
| 3.20 | Другие вопросы в сфере связи | 1 |
| 3.21 | СМИ | 2 |
| 3.22 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 |
| 3.23 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| **4** | **Переслано, всего** | **28** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан | 1 |
| 4.2 | Приемная Президента Российской Федерации в Костромской области | 2 |
| 4.3 | Прокуратура Костромского района | 3 |
| 4.4 | Прокуратура Костромской области | 2 |
| 4.5 | Прокуратура Островского района Костромской области | 1 |
| 4.6 | Прокуратура г. Костромы | 8 |
| 4.7 | УФССП России по Костромской области | 1 |
| 4.8 | Управление Роскомнадзора по Омской области | 1 |
| 4.9 | Управление Роскомнадзора по Пермскому краю | 1 |
| 4.10 | Управление Роскомнадзора по Республике Дагестан | 1 |
| 4.11 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.12 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 4 |
| 4.13 | Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай | 1 |
| 4.14 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 1 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **240** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 16 |
| 5.2 | Не поддержан | 53 |
| 5.3 | Разъяснено | 53 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 117 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **9** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **5** |
| **9** | **Коллективных** | **3** |
| **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |