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

**3 квартале 2019 года**

В 3 квартале 2019 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **223** обращения (219 обращений граждан, 4 обращения юридических лиц).

Обращения поступили:

- письменно 50;

- устно (личный прием) нет;

 -в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота 173 (77,6% от поступивших в 3 кв. 2019 г. обращений).

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 – 54 обращения (24,2%), в том числе из:

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан- нет;

Центрального аппарата Роскомнадзора – 5 обращений;

ТО Роскомнадзора – 3 обращения;

органов Прокуратуры Костромской области – 6 обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 22 обращения;

УФССП России по Костромской области – 3 обращения,

Государственной жилищной инспекции по Костромской области – 2 обращения;

ФКУ ИК-8 УФСИН России по Костромской области – 7 обращений;

иных государственных и муниципальных органов – 6 обращений.

Повторно в 3 квартале 2019 года в Управление обращений не поступало. Коллективных - 3.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 3 квартале 2019 года, показывает следующее:**

15,7 % – обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

15,3% – обращений относятся к работе в сфере связи;

19,3% - информационные технологии;

3,1% – обращений относятся к вопросам в сфере массовых коммуникаций;

46,6% - обращений по вопросам административного характера.

Наибольшее количество обращений в 3 квартале 2019 года поступило (рассмотрено):

- в сфере информационных технологий (43 обращения граждан) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов;

- в сфере связи (34 обращения) по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников, несогласие абонентов с суммой выставленных счетов (с учетом обращений по тарифам) сотовыми операторами, вопросы качества предоставления услуг сотовой связи, по вопросам эксплуатации оборудования сотовой связи и проводной;

 - в сфере персональных данных (35 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 массовых коммуникаций поступило 7 обращений с вопросами по содержанию материалов публикуемых в СМИ, нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования;

- по вопросам административного характера поступило 104 обращения (в основном вопросы деятельности сайтов в сети «Интернет» (93) – пересланы по компетенции в органы прокуратуры Костромской области, по вопросам нарушения договорных отношений в сфере связи и мошеннических действий в сети «Интернет») .

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 3 квартале 2019 года обращений граждан представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 3 квартале 2019 года в сравнении с 3 кварталом 2018 и 2017 года представлена на графике**

Увеличение количества поступивших обращений в 3 квартале 2019 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 3 квартал 2019 года составила 61% (136 обращений). Данные обращения имеют характерные признаки автоматически генерируемых, но не позволяют отнести их к категории анонимных. Большая часть этих обращений (93) перенаправлена в Прокуратуру города Костромы для принятия мер прокурорского реагирования.

Так же, в 3 квартале 2019 года по сравнению с 3 кварталом 2018 года, увеличилось количество обращений в сфере защиты персональных данных с 12 (3 кв. 2018 г.) до 35 обращений (3 кв. 2019 г.) и в сфере связи с 27 (3 кв. 2018) до 34 (3 кв. 2019). В сфере СМИ 5 и 7 обращений соответственно.

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

- даны разъяснения – 43;

- решено положительно – 7;

- не поддержано – 44;

- направлено по компетенции – 104;

- направлено в ЦА Роскомнадзора - нет;

- направлено в ТО Роскомнадзора – 15;

находятся на рассмотрении – 10 обращений.

Часть поступивших в 3 квартале 2019 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

Всего по компетенции вопросов в 3 квартале 2019 года Управлением было перенаправлено 104 обращения (46,6% от общего числа поступивших в 3 квартале 2019 г. обращений), в том числе:

- в органы прокуратуры – 93 обращения (продажа дипломов об образовании и иных документов в сети Интернет);

- 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».

- в Управление МВД России по Костромской области - 7 обращений (мошеннические действия в сети «Интернет»).

**В 3 квартале 2019 года руководством Управления в рамках личного приема граждан** принято **6** человек. По результатам приема даны 5 устных разъяснений, 1 письменный ответ.

 **Статистические данные**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан в** **3 квартале 2019** **года**

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

|  |
| --- |
|  |

 |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **223** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 223 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 17 |
| 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 1 |
| 2.3 | Курьер | 5 |
| 2.4 | Нарочным | 3 |
| 2.5 | Официальный сайт | 156 |
| 2.6 | Простое письмо | 23 |
| 2.7 | СЭД | 8 |
| 2.8 | Факс | 2 |
| 2.9 | Ценное письмо | 1 |
| 2.10 | Электронная почта | 7 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 223 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 104 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 104 |
| 3.4 | Интернет и информационные технологии | 43 |
| 3.5 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 43 |
| 3.6 | Персональные данные | 35 |
| 3.7 | Вопросы защиты персональных данных | 33 |
| 3.8 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 |
| 3.9 | Связь | 34 |
| 3.10 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 14 |
| 3.11 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 5 |
| 3.12 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| 3.13 | Вопросы качества оказания услуг связи | 12 |
| 3.14 | Вопросы предоставления услуг связи | 9 |
| 3.15 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 3 |
| 3.16 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 1 |
| 3.17 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 2 |
| 3.18 | Другие вопросы в сфере связи | 2 |
| 3.19 | СМИ | 7 |
| 3.20 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 6 |
| 3.21 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 1 |
| **4** | **Переслано, всего** | **54** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Администрация города Костромы | 1 |
| 4.2 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 2 |
| 4.3 | Государственная инспекция труда в Костромской области | 1 |
| 4.4 | Избирательная комиссия муниципального района город Нерехта и Нерехтский рапйон | 1 |
| 4.5 | Информационно-аналитическое управление Костромской области | 1 |
| 4.6 | Кинешемская городская прокуратура | 1 |
| 4.7 | Прокуратура Костромской области | 6 |
| 4.8 | УФССП России по Костромской области | 3 |
| 4.9 | Управление Роскомнадзора по Тверской области  | 1 |
| 4.10 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 2 |
| 4.11 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 22 |
| 4.12 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области | 1 |
| 4.13 | ФКУ ИК-8 УФСИН России по Костромской области | 7 |
| 4.14 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 5 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **213** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 7 |
| 5.2 | Не поддержан | 44 |
| 5.3 | Разъяснено | 43 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 104 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 15 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **10** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **0** |
| **9** | **Коллективных** | **3** |
| **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |