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

**3 квартале 2020 года**

В 3 квартале 2020 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **104** обращения (**99** обращений граждан и **5** обращений юридических лиц).

**Обращения поступили:**

- письменно **39;**

- в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота **65** (**62,5%** от поступивших в 3 кв. 2020 г. обращений).

Все обращения поступили по вопросам основной деятельности.

Помимо обращений, которые граждане направляли в Управление Роскомнадзора по Костромской области лично, часть обращений была перенаправлена из различных государственных структур – 31 обращение (29,8%), в том числе из:

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

Аппарата полномочного представителя Президента РФ в ЦФО по Костромской области – **1** обращение;

Центрального аппарата Роскомнадзора – **6** обращений;

Территориальных Управлений Роскомнадзора – **3** обращения;

Администрации Костромской области – **2** обращения;

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

органов Прокуратуры Костромской области – **7** обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – **5** обращений;

УФССП России по Костромской области – **1** обращение;

УФАС России по Костромской области – **1** обращение;

Государственной жилищной инспекции по Костромской области – **1** обращение;

Государственной инспекции труда в Костромской области - **1** обращение;

ГУ-Костромского регионального отделения Фонда социального страхования Российской Федерации – **1** обращение;

ФКУ ИК-8 УФСИН России по Костромской области – **1** обращение.

Повторных обращений - **2**. Коллективных – **2**.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 3 квартале 2020 года, показывает следующее:**

**25** % – обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

**33,65** % – обращений относятся к работе в сфере связи;

**7,7** % - информационные технологии;

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

**33,65** % - обращений по вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений в 3 квартале 2020 года поступило (рассмотрено):**

- **в сфере персональных данных (26** обращений). Поступившие обращения (жалобы), содержат доводы о нарушении прав и законных интересов граждан Интернет-сайтами или информацию о нарушении прав третьих лиц, банками, кредитными организациями, предприятиями сферы ЖКХ;

- **в сфере связи (35** обращений) по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

жалобы на операторов Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон:

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

- 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 информационных технологий (8** обращений граждан) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов;

- **в сфере массовых коммуникаций** обращений не поступило;

- **к вопросам административного характера** отнесены **35** обращений, из них:

в основном это жалобы/обращения на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов) 16 обращений перенаправлены по компетенции вопросов в Прокуратуру города Костромы;

обращения по вопросам мошеннических действий в сети «Интернет»;

вопросы рекламы в СМИ, тарифы АО «Почта России»;

отзыв обращения.

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 3 квартале 2020 года обращений граждан и юридических лиц представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан и юридических лиц в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 3 квартале 2020 года в сравнении с 3 кварталом 2019, 2018 и 2017 года представлена на графике**

Уменьшение количества поступивших обращений в 3 квартале 2020 года по сравнению с 3 кварталом 2019 г. объясняется снижением потока массового направления жалоб/обращений на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании). Данные обращения имеют характерные признаки автоматически генерируемых, но не позволяют отнести их к категории анонимных. Их доля в общем количестве обращений за 3 квартал 2019 года составила 61% (136 обращений). Большая часть этих обращений (93) перенаправлена в Прокуратуру города Костромы для принятия мер прокурорского реагирования.

**По результатам рассмотрения обращений граждан в 3 квартале 2020 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – **25**

- решено положительно – **1**;

- не поддержано – **20**;

- направлено по компетенции – **34**;

Часть поступивших в 3 квартале 2020 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

Всего по компетенции вопросов во 2 квартале 2020 года Управлением было перенаправлено **34** обращения (32,7 % от поступивших в 3 квартале 2020 г. обращений), в том числе:

- в органы прокуратуры – **16** обращений (продажа дипломов об образовании и др. документов в сети Интернет, блокировка сайтов),

- в Управление МВД России по Костромской области - **8** обращений (в части мошеннических действий в сети Интернет (продажа видеорегистраторов, женской одежды, сайты, предлагающие наркотики, списывающие деньги), Интернет-казино),

- в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – **4** обращения (нарушение договорных отношений операторами сотовой связи «Билайн» и «Мобильные ТелеСистемы», жалоба на неудовлетворительное отношение врачей к больному человеку с подозрением на Cjvid-19 и по вопросу несоблюдения масочного режима в учебном заведении),

- в Роскомнадзор – **1** обращение (Вопрос контроля в сфере средств массовой коммуникации),

- в Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области – **2** обращения с признаками рекламы в СМИ газета «Сельская новь» и вопросы тарифов АО «Почта России»;

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

 - в Управление Федеральной налоговой службы по Костромской области - **1** обращение - сайты Онлайн Казино.

В 3 квартале 2020 года граждан, обратившихся к руководству Управления в рамках личного приема граждан, не было.

 **Статистические данные**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан и юридических лиц в 3 квартале 2020** **года**

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

|  |
| --- |
|  |

 |

 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **104** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 104 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 22 |
| 2.2 | Курьер | 2 |
| 2.3 | Нарочным | 4 |
| 2.4 | Официальный сайт | 52 |
| 2.5 | Простое письмо | 11 |
| 2.6 | СЭД | 9 |
| 2.7 | Факс | 1 |
| 2.8 | Электронная почта | 3 |
|  |  |  |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 104 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 35 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 34 |
|  | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.4 | Интернет и информационные технологии | 8 |
| 3.5 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 8 |
| 3.6 | Персональные данные | 26 |
| 3.7 | Вопросы защиты персональных данных | 23 |
| 3.8 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 |
| 3.9 | Связь | 35 |
| 3.10 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 20 |
| 3.11 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 7 |
| 3.12 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| 3.13 | Вопросы качества оказания услуг связи, из них: | 3 |
|  |  - Вопросы предоставления услуг связи | 1 |
|  |  - Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон, из них | 2 |
|  |  - Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 1 |
|  |  - Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 1 |
| 3.14 | 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) | 2 |
| 3.15 | Другие вопросы в сфере связи | 2 |
| 3.20 | СМИ | 0 |
| **4** | **Переслано, всего** | **31** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Администрация Костромской области | 2 |
| 4.2 | Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе | 1 |
| 4.3 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 1 |
| 4.4 | Государственная инспекция труда в Костромской области | 1 |
| 4.5 | Государственное учреждение - Костромское региональное отделение Фонда социального страхования Российской Федерации | 1 |
| 4.6 | Избирательная комиссия Костромской области | 1 |
| 4.7 | Нерехтская межрайонная прокуратура | 1 |
| 4.8 | Прокуратура Кадыйского района Костромской области | 1 |
| 4.9 | Прокуратура Костромской области | 2 |
| 4.10 | Прокуратура г. Костромы | 3 |
| 4.11 | УФССП России по Костромской области | 1 |
| 4.12 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 2 |
| 4.13 | Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике - Чувашии | 1 |
| 4.14 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 5 |
| 4.15 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области | 1 |
| 4.16 | ФКУ ИК-8 УФСИН России по Костромской области | 1 |
| 4.17 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 6 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **80** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 1 |
| 5.2 | Не поддержан | 20 |
| 5.3 | Разъяснено | 25 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 34 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **24** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **2** |
| **9** | **Коллективных** | **2** |
| **10** | **Прием граждан руководством** | **0** |
| **11** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |