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

**3 квартале 2022 года**

В 3 квартале 2022 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **291** обращение (**289** обращений граждан и **2** обращения юридических лиц).

**Обращения поступили:**

- письменно **29;**

- в электронном виде **262**, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота (**90 %** от поступивших в 3 кв. 2022 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 – **34** обращения (11,7 %), в том числе из:

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

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

Центрального аппарата Роскомнадзора – **7** обращений;

Территориальных управлений Роскомнадзора – **3** обращения;

органов Прокуратуры Костромской области – **14** обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – **2** обращения;

УФССП России по Костромской области – **4** обращения;

ФКУ СИЗО-1 УФСИН России по Костромской области - **1** обращение;

Центрального банка России (структурных подразделений) – **3** обращения.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 3 квартале 2022 года, показывает следующее:**

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

**9**% – обращений относятся к работе в сфере связи;

**3,8** % - информационные технологии;

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

**74,5** % - обращений по вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений в 3 квартале 2022 года поступило (рассмотрено):**

- **в сфере персональных данных (35** обращений).

Поступившие обращения (жалобы), содержат доводы о нарушении законодательства о персональных данных интернет-сайтами, физическими лицами в различных жизненных ситуациях, в социальных сетях и сфере ЖКХ;

- осуществление сотрудниками банков, кредитных организаций и коллекторских агентств звонков на номера телефонов заемщикам и поручителям;

- вопросы разъяснения законодательства в сфере защиты персональных данных;

- **в сфере связи** (**26** обращений)

- по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений;

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

- вопросы качества оказания услуг связи;

- 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);

- оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.);

- другие вопросы в сфере связи;

- **в сфере информационных технологий (11** обращений граждан)

- вопросы организации деятельности сайтов (нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

- требования о разблокировке сайтов;

- **в сфере массовых коммуникаций** **2** обращения

- вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ;

**-** разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию;

- **к вопросам административного характера** отнесены **217** обращений, из них:

- в основном это жалобы/обращения на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов) 195 обращений перенаправлены по компетенции вопросов в Прокуратуру города Костромы;

- получение информации по ранее поданным обращениям;

- отзыв обращения.

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 3 квартале 2022 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 2022 года в сравнении с 3 кварталом 2021, 2020, 2019, 2018 и 2017 года представлена на графике**

Увеличение количества поступивших обращений в 3 квартале 2022 года по сравнению с 3 кварталом 2021 г. обусловлено массовым направлением 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 2022 года составила **67%** (**195** обращений), за 3 квартал 2021 года составила 52,2% (140 обращений). Данные обращения перенаправлены в Прокуратуру города Костромы для принятия мер прокурорского реагирования.

**По результатам рассмотрения обращений граждан в 3 квартале 2022 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – **35**

- решено положительно – **1**;

- не поддержано – **8**;

- направлено по компетенции – **212**;

- отозвано гражданином – **2**.

Часть поступивших в 3 квартале 2022 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов в 3 квартале 2022 года Управлением было перенаправлено** **212** **обращений** (**72,9 %** от поступивших в 3 квартале 2022 г.), в том числе:

- в органы прокуратуры – **198** обращений (продажа дипломов об образовании и др. документов в сети Интернет, продажа алкоголя и электронных сигарет в Интернете, мошеннические сайты),

- в Управление МВД России по Костромской области – **2** обращения;

- в Управление Роспотребнадзора по Костромской области – **2** обращения (жалоба на оператора сотовой связи Теле2 о невозможности перевода денежных средств на банковскую карту, продажа контрафактной продукции (Биологически активных добавок) в Интернет);

-в Государственную инспекцию труда в Костромской области - **1** обращение;

- в Центральный аппарат Роскомнадзора – **6** обращений (вопросы защиты персональных данных, сеть Инстаграмм, жалобы граждан на информацию в Интернете, публикуемые из-за ситуации в Украине);

- в Территориальные Управления Роскомнадзора – **3** обращения (вопросы защиты персональных данных).

В 3 квартале 2022 года при осуществлении личного приема граждан руководством Управления принято 2 человека.

 **Статистические данные**

|  |
| --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан и юридических лиц в 3 квартале 2022** **года** |

|  |
| --- |
| Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Костромской области (за период с 01.07.2022 по 30.09.2022) |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **291** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 291 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказное письмо | 20 |
| 2.2 | Личный прием | 2 |
| 2.3 | Нарочным | 2 |
| 2.4 | Официальный сайт | 245 |
| 2.5 | Простое письмо | 5 |
| 2.6 | СЭД | 11 |
| 2.7 | Электронная почта | 6 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 291 |
| 3.2 | **Вопросы административного характера** | **217** |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 212 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 1 |
| 3.5 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 |
| 3.6 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 3 |
| 3.7 | **Интернет и информационные технологии** | **11** |
| 3.8 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 10 |
| 3.9 | Требования о разблокировке сайтов | 1 |
| 3.10 | **Персональные данные** | **35** |
| 3.11 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| 3.12 | Вопросы защиты персональных данных | 28 |
| 3.13 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 2 |
| 3.14 | Жалобы по делам об АП | 2 |
| 3.15 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 |
| 3.16 | **Связь** | **26** |
| 3.17 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 11 |
| 3.18 | Вопросы качества оказания услуг связи | 4 |
| 3.19 | Вопросы предоставления услуг связи | 1 |
| 3.20 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 3 |
| 3.21 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 2 |
| 3.22 | 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.) | 1 |
| 3.23 | 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) | 5 |
| 3.24 | Другие вопросы в сфере связи | 6 |
| 3.25 | **СМИ** | **2** |
| 3.26 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 |
| 3.27 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| **4** | **Переслано, всего** | **34** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Банк России | 3 |
| 4.2 | Прокуратура Костромской области | 10 |
| 4.3 | Прокуратура г. Костромы | 4 |
| 4.4 | УФССП России по Костромской области | 4 |
| 4.5 | Управление Роскомнадзора по Кемеровской области-Кузбассу | 1 |
| 4.6 | Управление Роскомнадзора по Саратовской области | 2 |
| 4.7 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 2 |
| 4.8 | ФКУ СИЗО-1 УФСИН России по Костромской области | 1 |
| 4.9 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 7 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **258** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 1 |
| 5.2 | Не поддержан | 8 |
| 5.3 | Разъяснено | 35 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 212 |
| 5.5 | Обращение отозвано гражданином | 2 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении (на 01.10.2022)** | **33** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **0** |
| **9** | **Коллективных** | **3** |
| **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** |
| **11** | **Принято граждан** | **2** |