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

**3 квартале 2023 года**

В 3 квартале 2023 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **412** обращений (405 обращений граждан и 7обращений юридических лиц).

**Обращения поступили:**

- письменно 3**9;**

- в электронном виде **373**, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота (**90,5 %** от поступивших в 3 кв. 2023 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 – **59** обращений (14,3 %), в том числе из:

Центрального аппарата Роскомнадзора – **14** обращений

(в том числе 6 обращений, направленных Президенту Российской Федерации и пересланных в Управление по компетенции вопросов);

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

Управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу– **2** обращения;

органов Прокуратуры Костромской области – **13** обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – **8** обращений;

УФССП России по Костромской области – **7** обращений;

Центрального банка России (структурных подразделений) – **5** обращений;

иных государственных и муниципальных органов Костромской области – **10** обращений.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 3 квартале 2023 года, показывает следующее:**

**11,9** % – обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

**7,5** % – обращений относятся к работе в сфере связи;

**2** % - информационные технологии;

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

**77,9** % - обращений по вопросам административного характера.

**Наибольшее количество обращений в 3 квартале 2023 года поступило (рассмотрено):**

- **в сфере персональных данных (49** 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** (**31** обращение)

- 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 (8** обращений граждан)

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

- **в сфере массовых коммуникаций** **3** обращения

- вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ;

- **к вопросам административного характера** отнесено **321** обращение, из них:

- в основном это жалобы/обращения на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов) 274 обращения перенаправлены по компетенции вопросов в Прокуратуру города Костромы;

- получение информации по ранее поданным обращениям;

- отзыв обращения.

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 3 квартале 2023 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 2023 года в сравнении с 3 кварталом 2022, 2021, 2020, 2019, 2018 и 2017 года представлена на графике**

Увеличение количества поступивших обращений в 3 квартале 2023 года по сравнению с 3 кварталом 2022 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 2023 года составила **66,5%** (274 обращения). Данные обращения перенаправлены в Прокуратуру города Костромы для принятия мер прокурорского реагирования.

**По результатам рассмотрения обращений граждан в 3 квартале 2023 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – **43**

- решено положительно – **8**;

- не поддержано – **18**;

- направлено по компетенции – **315**;

- отозвано гражданином – **2;**

- переписка прекращена– **4.**

Часть поступивших в 3 квартале 2023 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов в 3 квартале 2023 года Управлением было перенаправлено** **315 обращений** (**76,5 %** от поступивших в 3 квартале 2023 г.), в том числе:

- в органы прокуратуры – **274** обращения (продажа дипломов об образовании и др. документов в сети Интернет, продажа алкоголя в Интернете),

- в Управление МВД России по Костромской области – **6** обращений (мошеннические сайты);

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

- в УФНС России по Костромской области – 14 обращений (онлайн-казино);

- в Центральный аппарат Роскомнадзора – **6** обращений (вопросы защиты персональных данных, сеть Инстаграмм, ВКонтакте);

- в Территориальные Управления Роскомнадзора – **8** обращений;

и другие государственные органы Костромской области

В 3 квартале 2023 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 2023** **года** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  | | --- | --- | --- | | Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Костромской области (за период с 01.07.2023 по 30.09.2023) | | | | из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: | | **1** | **Поступило обращений, всего** | **412** | |  | из них: |  | | 1.1 | обращения по основной деятельности | 412 | | **2** | **Тип доставки:** |  | | 2.1 | Заказное письмо | 14 | | 2.2 | Курьер | 14 | | 2.3 | Нарочным | 5 | | 2.4 | Официальный сайт | 345 | | 2.5 | Платформа обратной связи | 1 | | 2.6 | Простое письмо | 6 | | 2.7 | СЭД | 18 | | 2.8 | Электронная почта | 9 | | **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  | | 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 412 | | 3.2 | Вопросы административного характера | 321 | | 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 316 | | 3.4 | Заявление об ознакомлении с материалами | 1 | | 3.5 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 3 | | 3.6 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 | | 3.7 | Интернет и информационные технологии | 8 | | 3.8 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 8 | | 3.9 | Персональные данные | 49 | | 3.10 | Вопросы защиты персональных данных | 45 | | 3.11 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 | | 3.12 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 3 | | 3.13 | Связь | 31 | | 3.14 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 3 | | 3.15 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 | | 3.16 | Вопросы качества оказания услуг связи | 20 | | 3.17 | Вопросы предоставления услуг связи | 12 | | 3.18 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 8 | | 3.19 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 | | 3.20 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 5 | | 3.21 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 2 | | 3.22 | 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) | 3 | | 3.23 | Другие вопросы в сфере связи | 4 | | 3.24 | СМИ | 3 | | 3.25 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 | | **4** | **Переслано, всего** | **59** | |  | из них: |  | | 4.1 | Администрация г. Костромы | 1 | | 4.2 | Буйская межрайонная прокуратура | 1 | | 4.3 | Государственная инспекция труда в Костромской области | 3 | | 4.4 | Департамент цифрового развития Костромской области | 2 | | 4.5 | Избирательная комиссия Костромской области | 1 | | 4.6 | Комитет образования, культуры, спорта и работы с молодежью администрации города Костромы | 1 | | 4.7 | Прокуратура Костромской области | 3 | | 4.8 | Прокуратура Парфеньевского района Костромской области | 2 | | 4.9 | Прокуратура Солигаличского района Костромской области | 1 | | 4.10 | Прокуратура Сусанинского района Костромской области | 1 | | 4.11 | Прокуратура г. Костромы | 5 | | 4.12 | УФССП России по Костромской области | 7 | | 4.13 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 2 | | 4.14 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 8 | | 4.15 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области | 1 | | 4.16 | Фабричный межрайонный следственный отдел г. Кострома СУ СК России по Костромской области | 1 | | 4.17 | ЦБ РФ (Банк России) | 2 | | 4.18 | Центральный Банк Российской Федерации (Банк России) | 1 | | 4.19 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 14 | | 4.20 | Центральный банк РФ (Банк России) | 2 | | **5** | **Количество исполненных обращений** | **390** | |  | из них: |  | | 5.1 | Поддержан | 8 | | 5.2 | Не поддержан | 18 | | 5.3 | Разъяснено | 43 | | 5.4 | Переслано по принадлежности | 315 | | 5.5 | Обращение отозвано гражданином | 2 | | 5.6 | Переписка прекращена | 4 | | **6** | **Количество обращений на рассмотрении (на 02.10.2023)** | **22** | | **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** | |  | из них: |  | | 7.1 | исполненные | 2 | | 7.2 | не исполненные | 0 | | **8** | **Повторно** | **0** | | **9** | **Коллективных** | **0** | | **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **1** | | **11** | **Принято граждан руководством на личном приеме** | **2** | |