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

**4 квартале 2019 года**

В 4 квартале 2019 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **208** обращений (198 обращений граждан, 10 обращений юридических лиц).

**Обращения поступили:**

- письменно **44;**

- устно (личный прием) **1**;

-в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота **163** (78,4% от поступивших в 4 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 – **34** обращения (16,3%), в том числе из:

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

Центрального аппарата Роскомнадзора – 4 обращения;

Управления Роскомнадзора по Саратовской области – 1 обращение;

Администраций г. Костромы и Кадыйского муниципального района Костромской области – 2 обращения;

органов Прокуратуры Костромской области – 15 обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 3 обращения;

УФССП России по Костромской области – 1 обращение,

Государственной жилищной инспекции по Костромской области – 2 обращения;

ФКУ ИК-8 УФСИН России по Костромской области – 2 обращения;

Центрального банка России (структурные подразделения) – 4 обращения;

Повторных обращений в 4 квартале 2019 года не поступало. Коллективных – 2 обращения.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 4 квартале 2019 года, показывает следующее:**

**19,7 %– 41** обращение касаются вопросов защиты персональных данных;

**16,4% – 34** обращения относятся к работе в сфере связи;

**13% - 27** обращений из сферы информационных технологий;

**1,4% – 3** обращения относятся к вопросам в сфере массовых коммуникаций;

**49,5% - 103** обращения относятся к вопросам административного характера.

Наибольшее количество обращений в 4 квартале 2019 года поступило (рассмотрено):

- в **сфере персональных данных** (**41** обращение). Поступившие обращения (жалобы) содержат доводы о нарушении прав и законных интересов граждан интернет-сайтами, в социальных сетях «Интернет» или информацию о нарушении прав третьих лиц банками, кредитными организациями, предприятиями сферы ЖКХ;

- в **сфере связи** (**34** обращения) по вопросам пересылки, доставки и розыску почтовых отправлений, вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

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

- подключение дополнительной или контентной услуги, смена тарифного плана оператором сотовой связи без согласия абонента;

- 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 массовых коммуникаций** поступило **3** обращения с вопросами по содержанию материалов, публикуемых на интернет-порталах СМИ **(**публикация ложной информации, некорректные заголовки статей), по вопросам вещания радиоканала СМИ, разъяснение вопросов по выпуску издания для садоводов и огородников;

- в **сфере информационных технологий** (**27** обращений граждан) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов;

- к **вопросам административного характера** отнесены **103** обращения (в основном это жалобы/обращения на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов) - 89 обращений – пересланы по компетенции вопросов в органы прокуратуры Костромской области, по вопросам нарушения договорных отношений в сфере связи 4 обращения перенаправлены в Управление Роспотребнадзора по Костромской области. По вопросам мошеннических действий в сети «Интернет» 8 обращений пересланы в Управление МВД Костромской области. 1 жалоба на работу городского общественного транспорта перенаправлена в Администрацию городского округа город Кострома. 1 обращение - отзыв обращения.

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 4 квартале 2019 года обращений граждан представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 4 квартале 2019 года в сравнении с 4 кварталом 2018 и 4 кварталом 2017 года представлена на графике**

Рост количества обращений, поступивших в 4 квартале 2019 года, по сравнению с 3 кварталом 2018 года составил 80,8%.

Увеличение количества поступивших обращений в 4 квартале 2019 года объясняется осуществлением массового направления жалоб/обращений на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов). Их доля в общем количестве обращений за 4 квартал 2019 года составила 59,6% (124 обращения). Данные обращения имеют характерные признаки автоматически генерируемых, но не позволяют отнести их к категории анонимных. Большая часть этих обращений (89) перенаправлена в Прокуратуру города Костромы для принятия мер прокурорского реагирования.

Так же, в 4 квартале 2019 года по сравнению с 4 кварталом 2018 года, увеличилось количество обращений:

- в сфере защиты персональных данных с 31 (4 кв. 2018 г.) до 41 обращения (4 кв. 2019 г.) рост 32,3%.;

- в сфере связи с 15 (4 кв. 2018) до 34 (4 кв. 2019) рост 44,1%.

В сфере средств массовой информации в 4 кв. 2019 года поступило 3 обращения, в 4 кв. 2018 года обращений по СМИ не поступало.

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

- даны разъяснения – 35;

- решено положительно – 7;

- не поддержано – 45;

- направлено по компетенции – 102;

- направлено в ЦА Роскомнадзора - нет;

- направлено в ТО Роскомнадзора – 3;

-обращение отозвано гражданином - 1;

находятся на рассмотрении – 15 обращений.

Часть поступивших в 4 квартале 2019 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

Всего по компетенции вопросов в 4 квартале 2019 года Управлением было перенаправлено 102 обращения (49% от общего числа поступивших в 4 квартале 2019 г. обращений), в том числе:

- в органы прокуратуры – 89 обращений (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 - 8 обращений (мошеннические действия в сети «Интернет»).

В 4 квартале 2019 года к руководству Управления в рамках личного приема граждан обращений не поступало.

**Статистические данные**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан в**  **4 квартале 2019** **года**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  | | --- | |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | | из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: | | **1** | **Поступило обращений, всего** | **208** | |  | из них: |  | | 1.1 | обращения по основной деятельности | 208 | | **2** | **Тип доставки:** |  | | 2.1 | Заказное письмо | 30 | | 2.2 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 1 | | 2.3 | Курьер | 3 | | 2.4 | Личный прием | 1 | | 2.5 | Нарочным | 4 | | 2.6 | Официальный сайт | 154 | | 2.7 | Простое письмо | 6 | | 2.8 | СЭД | 6 | | 2.9 | Факс | 1 | | 2.10 | Электронная почта | 2 | | **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  | | 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 208 | | 3.2 | Вопросы административного характера | 103 | | 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 102 | | 3.4 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 1 | | 3.5 | Интернет и информационные технологии | 27 | | 3.6 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 | | 3.7 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 24 | | 3.8 | Требования о разблокировке сайтов | 2 | | 3.9 | Персональные данные | 41 | | 3.10 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 | | 3.11 | Вопросы защиты персональных данных | 37 | | 3.12 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 2 | | 3.13 | Связь | 34 | | 3.14 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 15 | | 3.15 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 | | 3.16 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 2 | | 3.17 | Вопросы качества оказания услуг связи | 10 | | 3.18 | Вопросы предоставления услуг связи | 3 | | 3.19 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 7 | | 3.20 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 3 | | 3.21 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 4 | | 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 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 1 | | 3.24 | Другие вопросы в сфере связи | 2 | | 3.25 | СМИ | 3 | | 3.26 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 1 | | 3.27 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 | | 3.28 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 | | **4** | **Переслано, всего** | **34** | |  | из них: |  | | 4.1 | Администрация Кадыйского муниципального района Костромской области | 1 | | 4.2 | Администрация г. Костромы | 1 | | 4.3 | Государственная жилищная инспекция Костромской области | 2 | | 4.4 | Мантуровская межрайонная прокуратура Костромской области | 1 | | 4.5 | Отдел МВД России по Костромскому району | 1 | | 4.6 | Прокуратура Костромской области | 13 | | 4.7 | Прокуратура г. Костромы | 1 | | 4.8 | УФССП России по Костромской области | 1 | | 4.9 | Управление Роскомнадзора по Саратовской области | 1 | | 4.10 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 3 | | 4.11 | ФКУ ИК-8 УФСИН России по Костромской области | 2 | | 4.12 | ЦБ РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Северо-Западном федеральном округе | 2 | | 4.13 | ЦБ РФ Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Сибирском федеральном округе | 1 | | 4.14 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 4 | | 4.15 | Центральный банкк РФ, Управление Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Южном федеральном округе | 1 | | **5** | **Количество исполненных обращений** | **193** | |  | из них: |  | | 5.1 | Поддержан | 7 | | 5.2 | Не поддержан | 45 | | 5.3 | Разъяснено | 35 | | 5.4 | Переслано по принадлежности | 102 | | 5.5 | Направлено в ТО | 3 | | 5.6 | Обращение отозвано гражданином | 1 | | **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **15** | | **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** | | **8** | **Повторно** | **0** | | **9**  **10**  **11** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока**  **Коллективных**  **Прием граждан руководством** | **0**  **2**  **0** | | |  | |  | |