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

**4 квартале 2020 года**

В 4 квартале 2020 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **116** обращений (113 обращений граждан, 3 обращения юридических лиц).

**Обращения поступили:**

- письменно **26;**

- в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота **90** (77,6% от поступивших в 4 кв. 2020 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 – 32 обращения (27,6%), в том числе из:**

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

Центрального аппарата Роскомнадзора – 4 обращения;

Территориальных Управлений Роскомнадзора– 5 обращений;

органов Прокуратуры Костромской области – 8 обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – 10 обращений;

УФССП России по Костромской области – 2 обращения,

Государственной инспекции труда в Костромской области – 1 обращение;

Центрального банка России (структурные подразделения) – 2 обращения;

Повторных обращений – 12.

Коллективных – 1 обращение.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 4 квартале 2020 года, показывает следующее:**

**35,3% – 41** обращение относится к работе в сфере связи;

**35,3% – 41** обращение относится к вопросам административного характера;

**19,8% – 23** обращения касаются вопросов защиты персональных данных;

**8,7% - 10** обращений относятся к сфере информационных технологий;

**0,9% – 1** обращение относится к вопросам в сфере массовых коммуникаций.

**Наибольшее количество обращений в 4 квартале 2020 года поступило (рассмотрено):**

- в **сфере связи** (**41** обращение) 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 персональных данных** (**23** обращения). 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;

- вопросы разъяснения законодательства в сфере защиты персональных данных;

- в **сфере информационных технологий** (**10** обращений) по вопросам организации деятельности сайтов, их блокированию и по вопросам разблокировки сайтов;

- в **сфере массовых коммуникаций** поступило **1** обращение с жалобой на размещение сведений о медицинском заболевании супруга заявительницы - сахарный диабет первого типа на интернет-портале СМИ K1NEUS.ru без согласования с родственниками;

- к **вопросам административного характера** отнесено **41** обращение.

В основном это жалобы/обращения на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов);

- жалобы/обращения на интернет-сайты в социальной сети «ВКОНТАКТЕ», содержащие предложения о розничной торговле лекарственными препаратами для медицинского применения, в том числе дистанционным способом, розничная торговля которыми ограничена или запрещена в соответствии с законодательством Российской Федерации пересланы в территориальный орган Федеральной службы по здравоохранению в Костромской области;

- обращения по вопросам мошеннических действий в сети «Интернет» пересланы в Управление МВД Костромской области;

- обращение по вопросам нарушения договорных отношений в сфере связи перенаправлены в Управление Роспотребнадзора по Костромской области;

- обращение по вопросам тарифов на подписные издания, доставляемые через АО «Почта России».

**Тематическое содержание поступивших в Управление в 4 квартале 2020 года обращений граждан представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 4 квартале 2020 года в сравнении с 4 кварталом 2019, 2018, 2017 года представлена на графике**

Уменьшение количества поступивших обращений в 4 квартале 2020 года по сравнению с 4 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 4 квартал 2020 года составила 25% (29 обращений). Большая часть этих обращений (19) перенаправлена в Прокуратуру города Костромы для принятия мер прокурорского реагирования.

Для сравнения, в 4 квартале 2019 года доля таких обращений составила 59,6% (124 обращения). Из них 89 обращений перенаправлены в Прокуратуру города Костромы.

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

- даны разъяснения – **23**;

- решено положительно – **13**;

- не поддержано – **23**;

- направлено по компетенции – **37**;

- обращение отозвано гражданином - **2**;

находятся на рассмотрении – **18** обращений.

Часть поступивших в 4 квартале 2020 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов в 4 квартале 2020 года Управлением было перенаправлено** **37 обращений** (35,3% от общего числа поступивших в 4 квартале 2020 г. обращений), в том числе:

- 17 обращений пересланы по компетенции вопросов в органы прокуратуры Костромской области, (в основном это жалобы/обращения на сайты с противоправной информацией в сети Интернет (продажа дипломов об образовании и др. документов);

- 2 жалобы/обращения на интернет-сайты в социальной сети «ВКОНТАКТЕ», содержащие предложения о розничной торговле лекарственными препаратами для медицинского применения, в том числе дистанционным способом, розничная торговля которыми ограничена или запрещена в соответствии с законодательством Российской Федерации пересланы в территориальный орган Федеральной службы по здравоохранению в Костромской области;

- 1 обращение по вопросам нарушения договорных отношений в сфере связи перенаправлены в Управление Роспотребнадзора по Костромской области;

- 4 обращения по вопросам в сфере связи перенаправлены в Центральный аппарат Роскомнадзора;

- 1 обращение по вопросам тарифов на подписные издания, доставляемые через АО «Почта России», перенаправлено в Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области;

- 10 обращений по вопросам мошеннических действий в сети «Интернет» пересланы в Управление МВД Костромской области;

- 2 обращения по вопросам в сфере защиты персональных данных перенаправлены в территориальные органы Роскомнадзора.

В 4 квартале 2020 года к руководству Управления в рамках личного приема граждане не обращались.

**Статистические данные**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **к отчету о работе с обращениями граждан в**   |  | | --- | | **4 квартале 2020** **года** | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Костромской области (за период с 01.10.2020 по 31.12.2020) | | | | из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: | | **1** | **Поступило обращений, всего** | **116** | |  | из них: |  | | 1.1 | обращения по основной деятельности | 116 | | **2** | **Тип доставки:** |  | | 2.1 | Заказное письмо | 10 | | 2.2 | Курьер | 2 | | 2.3 | Нарочным | 1 | | 2.4 | Официальный сайт | 65 | | 2.5 | Простое письмо | 12 | | 2.6 | СЭД | 9 | | 2.7 | Ценное письмо | 1 | | 2.8 | Электронная почта | 16 | | **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  | | 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 116 | | 3.2 | Вопросы административного характера | 41 | | 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 37 | | 3.4 | Обращение, не содержащее сути | 1 | | 3.5 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 2 | | 3.6 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 | | 3.7 | Интернет и информационные технологии | 10 | | 3.8 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 8 | | 3.9 | Требования о разблокировке сайтов | 2 | | 3.10 | Персональные данные | 23 | | 3.11 | Вопросы защиты персональных данных | 19 | | 3.12 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 4 | | 3.13 | Связь | 41 | | 3.14 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 27 | | 3.15 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 2 | | 3.16 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 | | 3.17 | Вопросы качества оказания услуг связи | 4 | | 3.18 | Вопросы предоставления услуг связи | 3 | | 3.19 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 1 | | 3.20 | 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 | | 3.21 | 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) | 1 | | 3.22 | Другие вопросы в сфере связи | 4 | | 3.23 | СМИ | 1 | | 3.24 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 1 | | **4** | **Переслано, всего** | **32** | |  | из них: |  | | 4.1 | Центральный банк РФ (Банк России) структурные подразделения | 2 | | 4.2 | Государственная инспекция труда в Костромской области | 1 | | 4.3 | Нерехтская межрайонная прокуратура | 1 | | 4.4 | Прокуратура Костромской области | 3 | | 4.5 | Прокуратура Макарьевского района Костромской области | 1 | | 4.6 | Прокуратура Судиславского района Костромской области | 1 | | 4.7 | Прокуратура г. Костромы | 2 | | 4.8 | УФССП России по Костромской области | 2 | | 4.9 | Управление Роскомнадзора по Владимирской области | 2 | | 4.10 | Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу | 1 | | 4.11 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 | | 4.12 | Управление Роскомнадзора по Ярославской области | 1 | | 4.13 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 10 | | 4.14 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 4 | |  |  |  | | **5** | **Количество исполненных обращений** | **98** | |  | из них: |  | | 5.1 | Поддержан | 13 | | 5.2 | Не поддержан | 23 | | 5.3 | Разъяснено | 23 | | 5.4 | Переслано по принадлежности | 37 | | 5.5 | Обращение отозвано гражданином | 2 | | **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **18** | | **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** | | **8** | **Повторно** | **12** | | **9** | **Коллективных** | **1** | | **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** | | **11** | **Принято граждан на личном приеме руководством Управления** | **0** | | |