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

**4 квартале 2022 года**

В 4 квартале 2022 года в Управление Роскомнадзора по Костромской области поступило **288** обращений (287 обращений граждан, 1 - обращение юридического лица).

**Обращения поступили:**

- письменно **30;**

- в электронном виде, в том числе посредством официального сайта Роскомнадзора и системы электронного документооборота **258** обращений (89,6% от поступивших в 4 кв. 2022 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 – 37 обращений (12,8%), в том числе из:**

Центрального аппарата Роскомнадзора – **5** обращений;

Территориальных Управлений Роскомнадзора – **1** обращение;

администраций г. Костромы и Костромской области – **2** обращения;

органов Прокуратуры Костромской области – **12** обращений;

Управления Роспотребнадзора по Костромской области – **6** обращений (из них 2 обращения граждан, направленных Президенту Российской Федерации);

УФССП России по Костромской области – **5** обращений;

Управления Министерства юстиции РФ по Костромской области – **1** обращение;

ГО КО «Уполномоченный по правам ребенка в Костромской области и его аппарат» – **1** обращение;

Центрального банка России (структурных подразделений) – **4** обращения;

Повторных обращений – нет.

Коллективных – нет.

**Анализ тематик обращений, поступивших в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 4 квартале 2022 года, показывает следующее:**

**13,2**% – обращений касаются вопросов защиты персональных данных;

**6,6**% – обращений относятся к работе в сфере связи;

**1,7** % - информационные технологии;

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

**77,1** % - обращений по вопросам административного характера (не относящиеся к деятельности Роскомнадзора, правового характера, отзыв обращения).

**Наибольшее количество обращений в 4 квартале 2022 года поступило (рассмотрено):**

- **в сфере персональных данных** (**38 обращений**).

Поступившие обращения (жалобы) содержат доводы о нарушении прав и законных интересов граждан интернет-сайтами, в том числе в социальных сетях, информацию о нарушении прав третьих лиц банками, кредитными организациями, предприятиями сферы ЖКХ, физическими лицами в различных жизненных ситуациях;

- вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные;

- **в сфере связи** (**19** **обращений**) 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);

- 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** (**5 обращений**) по вопросам организации деятельности сайтов социальных сетей в части размещения информации, порочащей честь и достоинство граждан, их блокированию;

- **в сфере массовых коммуникаций** **поступило 4 обращения** с вопросами по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, разъяснению вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию;

- **к вопросам административного характера** **отнесено** **222 обращения**:

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

- обращения по вопросам мошеннических действий в сети «Интернет».

**Тематическое содержание поступивших в Управление в**

**4 квартале 2022 года обращений граждан представлено на диаграмме:**

**Динамика поступления обращений граждан в Управление Роскомнадзора по Костромской области в 4 квартале 2022 года в сравнении с 4 кварталом 2021, 2020, 2019, 2018, 2017 года представлена на графике**

Увеличение количества поступивших обращений в 4 квартале 2022 года по сравнению с 4 кварталом 2021 г. составило 8,2%.

**По результатам рассмотрения обращений граждан в 4 квартале 2022 года вынесены следующие решения:**

- даны разъяснения – **31**;

- решено положительно – **1**;

- не поддержано – **14**;

- направлено по компетенции – **220**;

- переписка прекращена - **7**;

находятся на рассмотрении – **15** обращений (на 01.01.2023)

Часть поступивших в 4 квартале 2022 года обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

**Всего по компетенции вопросов в 4 квартале 2022 года Управлением было перенаправлено** **220 обращений** (73,3% от общего числа поступивших в 4 квартале 2022 г. обращений), в том числе:

- в органы прокуратуры Костромской области пересланы по компетенции вопросов:

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

- 7 обращений перенаправлены в ЦА Роскомнадзора (сфера персональных данных, кинофильмы, пропагандирующие ЛГБТ);

- 1 обращение в Государственную инспекцию труда в Костромской области;

- 1 обращение по вопросу рекламы о списании долгов перенаправлено в Управление Федеральной антимонопольной службы по Костромской области;

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

- 1 обращение по вопросам защиты персональных данных перенаправлено в ТУ Роскомнадзора по Омской области;

- 12 обращений перенаправлены в УФНС России по Костромской области (Онлайн-Казино).

В 4 квартале 2022 года на личном приеме граждан руководством Управления принято 2 человека.

**Статистические данные**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  | | --- | | **к отчету о работе с обращениями граждан и юридических лиц в 4 квартале 2022** **года** | | |  |  |  | | --- | --- | --- | | Отчет по обращениям для СЭД для Управления Роскомнадзора по Костромской области (за период с 01.10.2022 по 31.12.2022) | | | | из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: | | **1** | **Поступило обращений, всего** | **288** | |  | из них: |  | | 1.1 | обращения по основной деятельности | 288 | | **2** | **Тип доставки:** |  | | 2.1 | Заказное письмо | 14 | | 2.2 | Курьер | 1 | | 2.3 | Нарочным | 3 | | 2.4 | Официальный сайт | 239 | | 2.5 | Платформа обратной связи | 2 | | 2.6 | Простое письмо | 12 | | 2.7 | СЭД | 6 | | 2.8 | Электронная почта | 11 | | **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  | | 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 288 | | 3.2 | Вопросы административного характера | 222 | | 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 220 | | 3.4 | Вопросы правового характера | 2 | | 3.5 | Интернет и информационные технологии | 5 | | 3.6 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 5 | | 3.7 | Персональные данные | 38 | | 3.8 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 | | 3.9 | Досыл документов по запросу | 1 | | 3.10 | Вопросы защиты персональных данных | 33 | | 3.11 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 | | 3.12 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 1 | | 3.13 | Связь | 19 | | 3.14 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 2 | | 3.15 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 1 | | 3.16 | Вопросы качества оказания услуг связи | 8 | | 3.17 | Вопросы предоставления услуг связи | 3 | | 3.18 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 5 | | 3.19 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 4 | | 3.20 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия 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) | 6 | | 3.22 | Другие вопросы в сфере связи | 2 | | 3.23 | СМИ | 4 | | 3.24 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 3 | | 3.25 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 | | **4** | **Переслано, всего** | **37** | |  | из них: |  | | 4.1 | Администрация Костромской области | 1 | | 4.2 | Администрация г. Костромы | 1 | | 4.3 | Банк России (структурные подразделения) | 4 | | 4.4 | ГО КО «Уполномоченный по правам ребенка в Костромской области и его аппарат» | 1 | | 4.5 | Органы Прокуратуры Костромской области | 12 | | 4.6 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 5 | | 4.7 | Управление Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу | 1 | | 4.8 | УФССП России по Костромской области | 5 | | 4.9 | Управление Роспотребнадзора по Костромской области | 6 | | 4.10 | Управление Министерства юстиции Российской Федерации по Костромской области | 1 | | **5** | **Количество исполненных обращений** | **273** | |  | из них: |  | | 5.1 | Поддержан | 1 | | 5.2 | Не поддержан | 14 | | 5.3 | Разъяснено | 31 | | 5.4 | Переслано по принадлежности | 220 | | 5.5 | Переписка прекращена | 7 | | **6** | **Количество обращений на рассмотрении (на 01.01.2023)** | **15** | | **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** | | **8** | **Повторно** | **0** | | **9** | **Коллективных** | **0** | | **10** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **0** | | **11** | **Личный прием граждан руководством Управления** | **2** | | |  | |