**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Центральному федеральному округу**

**в I квартале 2018 года**

В I квартале 2018 года в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **6 151** обращение граждан.

При этом **4 453** обращения от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора на рассмотрение направлено **524** обращений. Из других органов государственной власти и местного самоуправления - **612** обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

34% обращений касаются защиты персональных данных;

18% обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

17% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

16% обращений по вопросу пересылки, доставки и розыска почтовых отправлений;

6% обращений содержат вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

6% обращений содержат вопросы административного характера;

3% обращений касаются вопросов содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т. ч. телевизионных передач.

**Распределение поступивших в 1 квартале 2018 года обращений по темам**

**Всего поступило обращений граждан: 6 151**

**Распределение поступивших в 1 квартале 2017 года обращений по темам**

**Всего поступило обращений граждан: 7 288**

**Динамика поступивших обращений граждан**

**за I квартал 2014-2018 годов**

Все обращения поступили на имя руководителя и заместителей руководителя.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти», все поступившие в Управление обращения были поставлены на контроль.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **решение** | **1 квартал 2017** | **1 квартал 2018** |
| Поддержан | 566 | 210 |
| Не поддержан | 131 | 157 |
| Разъяснено | 5991 | 3542 |
| Перенаправлено | 600 | 768 |

Обращения также перенаправляются по принадлежности в МВД России (в отношении противоправных действий в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть Интернет, мошеннических действий, связанных с незаконным использованием сетей связи, распространения порнографии и информации экстремистского содержания на Интернет-сайтах), в Федеральную антимонопольную службу России (в отношении рекламы в СМИ), другие органы исполнительной власти.

В 1 квартале 2018 по сравнению с 1 кварталом 2017 на 22% увеличилось поступление в Управление обращений, содержащих вопросы организации деятельности сайтов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Все обращения рассмотрены и направлены по принадлежности для принятия мер.

В отчетном периоде по результатам рассмотрения 181 обращения граждан должностными лицами Управления составлены протоколы об административных правонарушениях либо вынесены определения об отказе в их возбуждении.

В 1 квартале 2018 года руководителем Управления и его заместителями были проведены личные приемы 38 граждан. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений был дан исчерпывающий ответ заявителям.

В отчетном периоде по поручению Президента Российской Федерации в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан был проведен личный прием руководителем Управления 6 заявителей. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений дан ответ заявителям и в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в установленный законодательством срок.

**Статистические данные**

**к отчету Управления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Центральному федеральному округу о работе с обращениями граждан**

**в I квартале 2018** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **6151** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 345 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) и СЭД | 593 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 4453 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 17 |
| 2.5. | нарочным | 45 |
| 2.6. | почтовое отправление | 698 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 2 096 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 343 |
| 3.3. | вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 2409 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 1303 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 768 |
|  |  |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителями руководителя | 44 |
|  |  |  |
| 6. | **Провeдено заседаний/совещаний по вопросам работы с обращениями граждан** |  |
|  |  |  |
| **7.** | **Поступило судебных исков от граждан, всего** | **0** |
|  | в том числе: |  |
| 7.1. | количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан | 0 |