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

**в IV квартале 2017 года**

В IV квартале 2017 года в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **7 507** обращений граждан.

При этом **5356** обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора на рассмотрение направлено **650** обращений. Из других органов государственной власти и местного самоуправления **759** обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает следующее:

33% обращений касаются защиты персональных данных;

19% обращений по вопросу пересылке, доставки и розыска почтовых отправлений;

 17% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

 14% обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

 9% обращений содержат вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

 5% обращений содержат вопросы административного характера.

**Распределение поступивших в 4 квартале 2017 года обращений по темам**

**Динамика поступивших обращений граждан**

**за IV квартал 2014-2017 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** | **2016** | **2017** |
| Поддержан | 696 | 184 |
| Не поддержан | 8 | 53 |
| Разъяснено | 5195 | 5331 |
| Перенаправлено | 812 | 849 |

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 федеральные органы исполнительной власти.

В 4 квартале 2017 по сравнению с предыдущим кварталом на 16% увеличилось поступление обращений, содержащих сведения о ресурсах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на страницах которых гражданам предлагается приобрести за денежное вознаграждение документы. Все обращения рассмотрены и направлены по принадлежности для принятия мер.

В отчетном периоде по результатам рассмотрения 304 обращений граждан должностными лицами Управления составлены протоколы об административных правонарушениях либо вынесены определения об отказе в их возбуждении.

В 4 квартале 2017 года руководителем Управления и его заместителями были проведены личные приёмы 56 граждан. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений им были даны исчерпывающие ответы.

За отчетный период на портале ССТУ.РФ размещены все обращения граждан, поступившие в Управление, в соответствии с Указом № 171 Президента Российской Федерации. Все обращения рассмотрены. Ответы направлены заявителям.

**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 IV квартале 2017** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **7507** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 422 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 6109 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 23 |
| 2.5. | нарочным | 73 |
| 2.6. | почтовое отправление | 880 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 2 488 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 352 |
| 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.) |  3360 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 1307 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|   | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 759 |
|   |   |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителями руководителя | 56 |
|   |   |  |
| 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 |