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

**в 3 квартале 2015 года**

В 3 квартале 2015 года в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **5 118** обращений граждан.

При этом **3 631** обращение от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора на рассмотрение направлено **293** обращения. Из других Министерств и ведомств на рассмотрение в Управление поступило **484** обращения.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает следующее:

 39% обращений касаются защиты персональных данных;

 22% обращений - по вопросу качества оказания услуг связи;

 12% обращений - по вопросу содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач;

 10% обращений - по вопросу пересылки, доставке и розыску почтовых отправлений;

 8% обращений - по вопросу ограничения доступа к сайтам;

 7% обращений содержат вопросы административного характера.

**Распределение поступивших в 3 квартале 2015 года**

**обращений по темам**

**Динамика поступивших обращений граждан за 3 квартал 2013-2015 годов**

Все обращения поступили на имя руководителя и заместителей руководителя Управления.

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 Управлением вынесены следующие решения:

- приняты меры – **1 388**;

- даны разъяснения – **2 577**;

- решено положительно - **67**;

- отказано – **4;**

- переслано – **393**.

Ряд обращений 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), Роспотребнадзор и другие федеральные органы исполнительной власти.

По обращениям граждан были проведены **10** внеплановых мероприятий.

Заместителями руководителя Управления был проведен личный прием **14** граждан. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений был дан исчерпывающий ответ заявителям. Девять обращений находятся на рассмотрении.

**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 3 квартале 2015** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **5 118** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 358 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 3 631 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 10 |
| 2.5. | нарочным | 7 |
| 2.6. | почтовое отправление | 1 112 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 2 030 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 408 |
| 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.) | 2 061 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 613 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|   | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 777 |
|   |   |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем ЦА, заместителями руководителя | 14 |
|   |   |  |
| 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 |