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

**в 2014 году**

В 2014 году в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **18 281** обращений граждан.

При этом **12 078** обращений от общего количества поступили в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора на рассмотрение направлено **921** обращений. Из других Министерств и ведомств на рассмотрение в Управление поступило – **1 967** обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает следующее, что:

26% – обращений касаются защиты персональных данных;

27% - обращений по вопросу пересылки, доставке и розыску почтовых отправлений;

20% – обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

9% - обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

9% - обращений по вопросу содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач;

6% - обращений содержат вопросы административного характера.

**Распределение поступивших в 2014 году обращений по темам**

В связи с принятием Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» (в ред. от 02.07.2013 № 185) в 2014 году в Управлении зарегистрировано 1760 обращений с просьбой о блокировке Интернет – сайтов с противоправной информацией.

**Динамика поступивших обращений граждан**

**за 2012-2014 год**

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 в отчетном периоде **18 018** обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- приняты меры – **1 263**;

- даны разъяснения – **14 094**;

- решено положительно - **2 617**;

- отказано – **44**.

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. Всего перенаправлено 741 обращение.

По обращениям граждан с начала года было проведено 121 внеплановых мероприятия. 57% от общего количества проведенных внеплановых мероприятий приходится на оказание услуг в сфере почтовой связи.

В отчетном периоде 12 декабря 2014 года в целях реализации поручения Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 года №Пр-936 о ежегодном проведении в День Конституции Российской Федерации общероссийского дня приема граждан проведен второй общероссийский день приема граждан. В ходе проведения общероссийского дня приема граждан было принято 3 (три) заявителя, пришедших на личный прием с устными обращениями по которым даны устные ответы по существу поставленных вопросам.

В 2014 году по поручению Президента Российской Федерации в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан 13.03.2014 и 22.10.2014 был проведен личный прием руководителем Управления 12 заявителей. По всем обращениям были приняты решения и направлены ответы по существу поставленных вопросов. Все обращения сняты с контроля начальником Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

На портал ССТУ.РФ с начала года поступило 39 обращений граждан. Все обращения рассмотрены.

В 2014 году руководителем и заместителями руководителя Управления был проведен личный прием 16 граждан по письменным обращениям. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений был дан исчерпывающий ответ 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 4 квартале 2014** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **18 281** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 1013 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 1 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора | 12 078 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 0 |
| 2.5. | нарочным | 39 |
| 2.6. | почтовое отправление | 5 150 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 4 776 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 1 760 |
| 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.) | 10 188 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 1 557 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 741 |
|  |  |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем , заместителями руководителя | 16 |
|  |  |  |
| 6. | **Провeдено заседаний/совещаний по вопросам работы с обращениями граждан** | **4** |
|  |  |  |
| **7.** | **Поступило судебных исков от граждан, всего** | **0** |
|  | в том числе: |  |
| 7.1. | количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан | 0 |