**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Центральному федеральному округу в 2016 году**

В 2016 году в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **27550**обращений граждан.

При этом **18747**обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора на рассмотрение направлено **1508**обращений. Из других органов государственной власти и местного самоуправления **2483**обращения.

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

38% обращений касаются защиты персональных данных;

19% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

 16% обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

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

4% обращений содержат вопросы административного характера;

4% обращений по вопросу содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач.

**Распределение поступивших за 2016 год обращений по темам**

**Динамика поступивших обращений граждан поквартально**

 **2014-2016 год**

**Динамика поступивших обращений граждан**

**за 2014 -2016 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 обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержано – **2976**;

- не поддержано – **33;**

- разъяснено **– 20 087**;

- отозвано гражданином – **422;**

**-** перенаправлено **– 1 833**.

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 2016 году было проведено 1598 внеплановых мероприятий по обращениям граждан.

В отчетном периоде по поручению Президента Российской Федерации в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан был проведен личный прием руководителем Управления 12 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. Все поручения сняты с контроля.

За 2016 год заместителями руководителя Управления был проведен личный прием 105 граждан. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений был дан исчерпывающий ответ заявителям. В 4 квартале 2016 года заместителями руководителя было принято 35 заявителей. Один личный прием был проведен руководителем Управления. 22 обращения находятся на рассмотрении.

В 2016 году руководителем Управления был проведен личный прием 2 заявителей в Приемной Президента Российской Федерации в Московской области.

 **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 за 2016год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **27550** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 1592 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 18747 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 202 |
| 2.5. | нарочным | 60 |
| 2.6. | почтовое отправление | 6949 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 10348 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 4494 |
| 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.) | 11621 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 1087 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|   | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 1833 |
|   |   |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителями руководителя | 105 |
|   |   |  |
| 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 |