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

**в I квартале 2017 года**

В I квартале 2017 года в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **7 288** обращений граждан.

При этом **5 608** обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора на рассмотрение направлено **335** обращений. Из других органов государственной власти и местного самоуправления **836** обращений.

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

30% обращений по вопросу пересылке, доставки и розыска почтовых отправлений;

26% обращений касаются защиты персональных данных;

16% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

12% обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

6% обращений по вопросу содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач;

5% обращений содержат вопросы административного характера.

**Распределение поступивших в I квартале 2017 года**

**обращений по темам**

**Динамика поступивших обращений граждан**

**за I 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:

- поддержано –**387**;

- не поддержано – **88;**

- разъяснено **– 4 459**;

- отозвано гражданином– **71;**

**-** перенаправлено **- 522**.

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.

По обращениям граждан было проведено 604 мероприятия надзора и контроля.

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. Все поручения сняты с контроля начальником Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

В 1 квартале 2017 года заместителями руководителя Управления был проведен личный прием 33 граждан. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений был дан исчерпывающий ответ заявителям. 10 обращений находятся на рассмотрении.

За отчетный период на портал ССТУ.РФ поступило 12 обращений граждан. Все обращения рассмотрены. Ответы направлены заявителям и размещены на сайте ССТУ.РФ.

Проведение личного приема руководителем Управления в Приемной Президента Российской Федерации в Московской области состоится во 2 квартале 2017 года согласно утвержденному полномочным представителем Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе Графику приема граждан.

**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 2017** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **7 288** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 352 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 5 608 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 50 |
| 2.5. | нарочным | 7 |
| 2.6. | почтовое отправление | 1 271 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 1 917 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 853 |
| 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.) | 4 101 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 417 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 836 |
|  |  |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителями руководителя | 33 |
|  |  |  |
| 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 |