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

**за 2022 год**

Работа с обращениями граждан в Управлении осуществляется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В 2022 году в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **60066** обращений граждан.

При этом **51091** обращение от общего количества поступили в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального аппарата Роскомнадзора и территориальных управлений на рассмотрение направлено **2886** обращений граждан. Из других органов государственной власти и местного самоуправления – **4028**  обращений граждан.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений показывает, что:

63% обращений по вопросу организации деятельности сайтов;

21% обращений касаются защиты персональных данных;

6% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

5% обращений по вопросу пересылки, доставки и розыска почтовых отправлений;

2% обращений содержат вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

2% обращений содержат вопросы административного характера;

1% обращений касаются вопросов содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т. ч. телевизионных передач.

**Распределение поступивших за 2022 год обращений по темам**

**Всего поступило обращений граждан: 60066**

**Распределение поступивших за 2021 год обращений по темам**

**Всего поступило обращений граждан: 44254**

**Динамика поступивших обращений граждан**

**за 2014-2022 гг**

Все обращения поступили на имя руководителя управления или его заместителей.

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 граждан были поставлены на контроль.

По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены решения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **решение** | **2021 год** | **2022 год** |
| Поддержано | 1571 | 387 |
| Не поддержано | 267 | 1135 |
| Разъяснено | 25643 | 40201 |
| Перенаправлено | 16773 | 16912 |
| Количество исполненных обращений | 44254 | 58635 |

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), другие органы исполнительной власти.

В отчетном периоде по результатам рассмотрения 1536 обращений граждан должностными лицами Управления составлены протоколы об административных правонарушениях либо вынесены определения об отказе в их возбуждении.

Количество обращений, содержащих вопросы организации деятельности сайтов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, продолжает преобладать. Вместе с тем тематика обращений поменялась. В настоящее время увеличилось (в 8 раз) количество обращений, связанных с антироссийской пропагандой, а также с недостоверной общественно значимой информацией в Информационно-коммуникационной сети Интернет. Немаловажным и актуальным вопросом для граждан остается регулирование деятельности работы интернет-сайтов. Граждан волнуют мошеннические сайты, сайты с продажей дипломов и поддельных документов (увеличилось поступление на 60% в сравнении с аналогичным периодом 2021 года), наличие информации в сети Интернет, порочащей честь, достоинство и деловую репутацию, экстремизм, нарушение авторских прав, продолжают поступать обращения с информацией о продаже лекарственных препаратов и алкогольной продукции дистанционным способом.

В связи с принимаемыми мерами по профилактике распространения коронавируса с 23 марта 2020 года были приостановлены все очные форматы взаимодействия, в том числе и личный приём. В отчётном периоде личных приемов не проводилось.

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 начальником Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

Руководителем Управления в I полугодии 2022 года проведен личный прием троих граждан в Приемной Президента Российской Федерации в Московской области согласно утвержденному полномочным представителем Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе Графику приема граждан. Все обращения рассмотрены. Ответы направлены заявителям и в Приемную 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 2022** **год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **60066** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 1487 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) и СЭД | 3304 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 51091 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 23 |
| 2.5. | нарочным | 137 |
| 2.6. | почтовое отправление | 4024 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 12655 |
| 3.2. | вопросы административного характера | 998 |
| 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.) | 7673 |
| 3.4. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 38740 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 16912 |
|  |  |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителями руководителя | 0 |
|  |  |  |
| 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 |