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

**в IV квартале 2020 года**

В IV квартале 2020 года в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **8 727** обращений граждан.

При этом **6 311** обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора и Территориальных Управлений на рассмотрение направлено **929** обращений. Из других органов государственной власти и местного самоуправления – **783** обращения.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

 37% обращений касаются защиты персональных данных;

21% обращений по вопросу пересылки, доставки и розыска почтовых отправлений;

 13% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

 13% обращений по вопросу организации деятельности сайтов;

 9% обращений содержат вопросы административного характера;

 6% обращений содержат вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

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

**Распределение поступивших в IV квартале 2020 года**

**обращений по темам**

**Всего поступило обращений граждан: 8 727**

**Распределение поступивших в IV квартале 2019 года**

**обращений по темам**

**Всего поступило обращений граждан: 7 441**

**Динамика поступивших обращений граждан**

**за IV квартал 2014-2020 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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **решение** | **4 квартал 2019** | **4 квартал 2020** |
| Поддержано | 517 | 578 |
| Не поддержано | 191 | 107 |
| Разъяснено | 6057 | 5179 |
| Перенаправлено | 676 | 780 |
| Количество исполненных обращений | 7441 | 6644 |

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 органы исполнительной власти.

В отчетном периоде по результатам рассмотрения 482 обращений граждан должностными лицами Управления составлены протоколы об административных правонарушениях либо вынесены определения об отказе в их возбуждении.

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.

**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 IV квартале 2020** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **8727** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 510 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) и СЭД | 929 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 6311 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 6 |
| 2.5. | нарочным | 31 |
| 2.6. | почтовое отправление | 940 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 3276 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 1106 |
| 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.) | 3474 |
| 3.4. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 871 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|   | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 780 |
| **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 |