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

**за 2020 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 2020 году в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **30 058** обращений граждан.

При этом **21 275** обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора и Территориальных Управлений на рассмотрение направлено **3 371** обращение. Из других органов государственной власти и местного самоуправления – **2 969** обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

 37% обращений касаются защиты персональных данных;

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

15% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

 14% обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

 11% обращений содержат вопросы административного характера;

 5% обращений, содержащие вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников.

**Распределение поступивших за 12 месяцев 2020 года обращений по темам**

**Всего обращений: 30 058**

**Распределение поступивших за 12 месяцев 2019 года обращений по темам**

**Всего обращений:** **27 623**

В соответствии с Планом деятельности Управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу в 2020 году проведено плановое мероприятие внутреннего контроля за соблюдением исполнения должностными лицами положений нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к исполнению по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Комиссией было выявлено нарушение части 3 и части 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, согласно которой письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Проведены служебные проверки в связи с наличием фактов, свидетельствующих о некачественном рассмотрении Управлением обращений Заявителей.

По результатам всех служебных проверок к виновным должностным лицам были применены взыскания.

В отчетном периоде по результатам рассмотрения 1959 обращений граждан должностными лицами Управления составлены протоколы об административных правонарушениях либо вынесены определения об отказе в их возбуждении.

Количество обращений, содержащих вопросы организации работы АО «Почта России», в 2020 году увеличилось более чем в 1,5 раза (6145) по сравнению с 2019 годом (4072). Также увеличилось на 15% поступление обращений, содержащих вопросы организации деятельности сайтов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Немаловажным и актуальным вопросом для граждан остается регулирование деятельности работы интернет-сайтов. Граждан волнуют мошеннические сайты, сайты онлайн-казино, наличие информации в сети Интернет, не соответствующей действительности, порочащей честь, достоинство и деловую репутацию, сайты, содержащие экстремистский контент, нарушение авторских прав, чаще стали поступать обращения с информацией о продаже лекарственных препаратов и алкогольной продукции дистанционным способом.

В 2020 году заместителями руководителя и руководителем Управления был проведен личный прием 60 граждан. В 2019 году в ходе личных приемов было принято 142 гражданина. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений были даны исчерпывающие ответы заявителям. 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 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 начальником Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

За отчетный период на портале ССТУ.РФ размещены все обращения граждан, поступившие в Управление, в соответствии с Указом № 171 Президента Российской Федерации. Все обращения рассмотрены. Ответы направлены заявителям и размещены на сайте ССТУ.РФ.

**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 2020** **год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **30058** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 1728 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) и СЭД | 3371 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 21275 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 85 |
| 2.5. | нарочным | 116 |
| 2.6. | почтовое отправление | 3483 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 11283 |
| 3.2. | вопросы административного характера | 3241 |
| 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.) | 10636 |
| 3.4. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 4898 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|   | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 3116 |
|   |   |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителями руководителя | 60 |
|   |   |  |
| 6. | **Провeдено заседаний/совещаний по вопросам работы с обращениями граждан** | **0** |
|   |   |  |
| **7.** | **Поступило судебных исков от граждан, всего** | **0** |
|   | в том числе: |  |
| 7.1. | количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан | 0 |