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

**в 2015 году**

В 2015 году в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **20 654**обращений граждан.

При этом **14396**обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный  сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора на рассмотрение направлено **1 124** обращений. Из других органов государственной власти и местного самоуправления **3 399** обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

37% обращений касаются защиты персональных данных;

25% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

11% обращений по вопросу пересылке, доставки и розыска почтовых отправлений;

10% обращений по вопросу содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач;

7% обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

7% обращений содержат вопросы административного характера.

**Распределение поступивших в 2015 году**

**обращений по тематикам**

**Динамика поступивших обращений граждан за 2013-2015 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:

- приняты меры – **1 455**;

- поддержано – **3 455**;

- даны разъяснения – **14 159**;

- отказано – **29;**

- переслано – **1 672**.

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),  Роспотребнадзор,  другие федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы.

По обращениям граждан были проведены **104** внеплановых проверок.

Заместителями руководителя Управления был проведен личный прием **52** граждан. Все обращения рассмотрены. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений были даны исчерпывающие ответы.

14 декабря 2015 года в целях реализации поручения Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 года № Пр-936 о ежегодном проведении в День Конституции Российской Федерации общероссийского дня приема граждан, проведен третий общероссийский день приема граждан. В ходе которого было принято 2 (два) заявителя, пришедших на личный прием с устными обращениями, по которым даны устные ответы по существу поставленных вопросам.

В 2015 году по поручению Президента Российской Федерации в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан руководителем Управления было проведено два (17 марта и 28 октября) личных приема заявителей. По всем обращениям были приняты решения и направлены ответы по существу поставленных вопросов. Все обращения сняты с контроля начальником Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

За отчетный период на портал ССТУ.РФ поступило 83 обращений граждан. Все обращения рассмотрены.

**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 2015году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **20 654** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 1505 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 14396 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 35 |
| 2.5. | нарочным | 39 |
| 2.6. | почтовое отправление | 4679 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 7 668 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 1 537 |
| 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.) | 9 309 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 2 140 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 1672 |
|  |  |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем , заместителями руководителя | 66 |
|  |  |  |
| 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 |