**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Центральному федеральному округу  
в 4 квартале 2015 года**

В 4 квартале 2015 года в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **6240**обращений граждан.  
 При этом **4198**обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.  
 Из Центрального Аппарата Роскомнадзора на рассмотрение направлено **371**обращение. Из других органов государственной власти и местного самоуправления **606**обращений.   
 Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:  
 37% обращений касаются защиты персональных данных;   
 31% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;   
 13% обращений по вопросу пересылке, доставки и розыска почтовых отправлений;   
 7%  обращений содержат вопросы административного характера;   
 4% обращений по вопросу содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач;   
 4% обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам.

**Распределение поступивших в 4 квартале 2015 года**

**обращений по тематикам**

**Динамика поступивших обращений граждан за 4 квартал 2013-2015 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:  
 - приняты меры – **817**;  
 - поддержано – **300**;   
 - даны разъяснения – **4141**;   
 - отказано – **10;** - переслано – **641**.

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 было проведено **6**внеплановых проверок.

Заместителями руководителя Управления был проведен личный прием **20** граждан. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений были даны исчерпывающие ответы.

В отчетном периоде 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 4 квартале 2015 года по поручению Президента Российской Федерации в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан 28.10.2014 был проведен личный прием руководителем Управления 6 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.

На отчетный период на портал ССТУ.РФ поступило 40 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 4 квартале 2015года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **6 240** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 477 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 4 198 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 24 |
| 2.5. | нарочным | 7 |
| 2.6. | почтовое отправление | 1 534 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 2 305 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 283 |
| 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.) | 3 415 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 237 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 641 |
|  |  |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем , заместителями руководителя | 20 |
|  |  |  |
| 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 |