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

**во 2 квартале 2022 года**

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».

Во 2 квартале 2022 года в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **10 949** обращений граждан.

При этом **8 729** обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора и Территориальных Управлений на рассмотрение направлено **647** обращений граждан. Из других органов государственной власти и местного самоуправления – **1 650**  обращений граждан.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

56% обращений по вопросу организации деятельности сайтов;

27% обращений касаются защиты персональных данных;

7% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

5% обращений по вопросу пересылке, доставке и розыску 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 во 2 квартале 2022 года обращений по темам:**

**Всего поступило обращений граждан: 10949**

**Распределение поступивших во 2 квартале 2021 года обращений по темам:**

**Всего поступило обращений граждан: 11473**

**Динамика поступивших обращений граждан**

**за 2 квартал 2014-2022 гг.**

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** | **2021 год** | **2022 год** |
| Поддержано | 312 | 58 |
| Не поддержано | 54 | 251 |
| Разъяснено | 6813 | 3602 |
| Перенаправлено | 4294 | 5320 |
| Количество исполненных обращений | 11473 | 9231 |

Обращения также перенаправлялись 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 474 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 поступление (в 8 раз) 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, 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.

Руководителем Управления во 2 квартале 2022 года проведен личный прием 3 граждан в Приемной Президента Российской Федерации в Московской области согласно утвержденному полномочным представителем Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе Графику приема граждан. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений дан ответ заявителям и в Приемную Президента Российской Федерации в Московской области в установленный законодательством срок. Все поручения сняты с контроля полномочным представителем Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе.

**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 2 квартал 2022** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **10949** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 362 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) и СЭД | 731 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 8729 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 12 |
| 2.5. | нарочным | 38 |
| 2.6. | почтовое отправление | 1077 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 2919 |
| 3.2. | вопросы административного характера | 208 |
| 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.) | 1553 |
| 3.4. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 6269 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 5320 |
|  |  |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителями руководителя | 3 |
|  |  |  |
| 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 |