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

**в I квартале 2019 года**

В I квартале 2019 года в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **7 421** обращений граждан.

При этом **4 809** обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора и Территориальных Управлений на рассмотрение направлено **652** обращения. Из других органов государственной власти и местного самоуправления – **1** **499** обращения.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

 47% обращений касаются защиты персональных данных;

 18% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

 15% обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

9% обращений по вопросу пересылки, доставки и розыска почтовых отправлений;

 5% обращений содержат вопросы административного характера;

 3% обращений касаются вопросов содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т. ч. телевизионных передач;

 3% обращений содержат вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников.

.

**Распределение поступивших в I квартале 2019 года**

**обращений по темам**

**Всего поступило обращений граждан: 7 421**

**Распределение поступивших в I квартале 2018 года**

**обращений по темам**

**Всего поступило обращений граждан: 6 151**

**Динамика поступивших обращений граждан**

**за I квартал 2014-2019 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** | **1 квартал 2018** | **1 квартал 2019** |
| Поддержано | 268 | 2943 |
| Не поддержано | 291 | 38 |
| Разъяснено | 4773 | 1040 |
| Перенаправлено | 819 | 755 |

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 166 обращений граждан должностными лицами Управления составлены протоколы об административных правонарушениях либо вынесены определения об отказе в их возбуждении.

Поступление в Управление количество обращений, содержащих вопросы защиты персональных данных, в 1 квартале 2019 года увеличилось в полтора раза по сравнению с аналогичным периодом 2018 года. Все обращения зарегистрированы и направлены на рассмотрение для принятия мер.

За 3 месяца 2019 года заместителями руководителя и руководителем Управления был проведен личный прием 37 граждан. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений был дан исчерпывающий ответ заявителям.

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

**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 I квартале 2019** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **7421** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 335 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) и СЭД | 652 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 4809 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 114 |
| 2.5. | нарочным | 25 |
| 2.6. | почтовое отправление | 1486 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 3449 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 1116 |
| 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.) | 2600 |
| 3.4. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 256 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|   | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 2151 |
|   |   |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителями руководителя | 37 |
|   |   |  |
| 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 |