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

**за 2019 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 2019 года в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **27 623** обращений граждан.

При этом **19 008** обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора и Территориальных Управлений на рассмотрение направлено **2 958** обращений. Из других органов государственной власти и местного самоуправления – **6 608** обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

 42% обращений касаются защиты персональных данных;

18% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

 13% обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

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

 10% обращений содержат вопросы административного характера.

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

**Распределение поступивших за 12 месяцев 2018 года обращений по темам**

В соответствии с Планом деятельности Управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу в 2019 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.

**Динамика поступивших обращений граждан поквартально**

 **2014-2019 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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **решение** | **2018 год** | **2019 год** |
| Поддержано | 1292 | 2278 |
| Не поддержано | 890 | 306 |
| Разъяснено | 22283 | 22022 |
| Перенаправлено | 2677 | 2960 |

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 1137 обращений граждан должностными лицами Управления составлены протоколы об административных правонарушениях либо вынесены определения об отказе в их возбуждении.

За 12 месяцев 2019 года заместителями руководителя и руководителем Управления был проведен личный прием 142 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 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.

Руководителем Управления в I полугодии 2019 года проведен личный прием в Приемной Президента Российской Федерации в Московской области согласно утвержденному полномочным представителем Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе Графику приема граждан.

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 2019** **год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **27623** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 1139 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) и СЭД | 2958 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 19008 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 265 |
| 2.5. | нарочным | 206 |
| 2.6. | почтовое отправление | 4047 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 11609 |
| 3.2. | вопросы административного характера | 2692 |
| 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.) | 8915 |
| 3.4. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 4407 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|   | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 2399 |
|   |   |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителями руководителя | 142 |
|   |   |  |
| 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 |