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

**за 2021 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 2021 году в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **44 254** обращения граждан.

При этом **35 041** обращение от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора и Территориальных Управлений на рассмотрение направлено **3 543** обращения граждан. Из других органов государственной власти и местного самоуправления – **6 937**  обращений граждан.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

45% обращений по вопросу организации деятельности сайтов;

28% обращений касаются защиты персональных данных;

9% обращений по вопросу пересылке, доставке и розыску почтовых

отправлений;

8% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

5% обращений содержат вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

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

2% обращений содержат вопросы административного характера.

**Распределение поступивших в 2021 году обращений по темам**

**Всего поступило обращений граждан: 44254**

**Распределение поступивших в 2020 году обращений по темам**

**Всего поступило обращений граждан: 30058**

**Динамика поступивших обращений граждан**

**за 2014-2021 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** | **2020 год** | **2021 год** |
| Поддержано | 2766 | 1529 |
| Не поддержано | 862 | 164 |
| Разъяснено | 23312 | 23891 |
| Перенаправлено | 3117 | 16755 |
| Количество исполненных обращений | 30058 | 42339 |

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 2208 обращений граждан должностными лицами Управления составлены протоколы об административных правонарушениях либо вынесены определения об отказе в их возбуждении.

Увеличилось в 4,6 раза количество обращений, содержащих вопросы организации деятельности сайтов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Немаловажным и актуальным вопросом для граждан остается регулирование деятельности работы интернет-сайтов. Граждан волнуют мошеннические сайты, сайты онлайн-казино, наличие информации в сети Интернет, не соответствующей действительности, порочащей честь, достоинство и деловую репутацию, экстремизм, нарушение авторских прав, чаще стали 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.

По поручению Президента Российской Федерации в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан был проведен в 2021 году 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 2021 года проведен личный прием граждан в Приемной Президента Российской Федерации в Московской области согласно утвержденному полномочным представителем Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе Графику приема граждан.

**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 2021** **году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **44254** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 1400 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) и СЭД | 3557 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 35041 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 29 |
| 2.5. | нарочным | 303 |
| 2.6. | почтовое отправление | 3924 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 12275 |
| 3.2. | вопросы административного характера | 1059 |
| 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.) | 9715 |
| 3.4. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 21205 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 16755 |
|  |  |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителями руководителя | 14 |
|  |  |  |
| 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 |