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

**во II квартале 2017 года**

Во II квартале 2017 года в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **7399** обращений граждан.

При этом **5853** обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального аппарата Роскомнадзора на рассмотрение направлено **322** обращения. Из других органов государственной власти и местного самоуправления – **619** обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает следующее:

30% обращений - по вопросу пересылки, доставки и розыска почтовых отправлений;

28% обращений касаются защиты персональных данных;

16% обращений - по вопросу качества оказания услуг связи;

14% обращений - по вопросу ограничения доступа к сайтам;

 5% обращений содержат вопросы административного характера;

4% обращений - по вопросам организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

3% обращений - вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач.

**Распределение поступивших в II квартале 2017 года**

**обращений по темам**

**Динамика поступивших обращений граждан**

**за II квартал 2014-2017 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:

- поддержано –**392**;

- не поддержано – **171;**

- разъяснено**– 4 735**;

- отозвано гражданином– **70;**

**-** перенаправлено **- 590**.

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 территориальные органы федеральных органов исполнительной власти и органы власти субъектов Российской Федерации.

По результатам рассмотрения 733 обращений граждан должностными лицами Управления составлены протоколы об административных правонарушениях либо вынесены определения об отказе в их возбуждении.

В отчетном периоде руководителем и заместителями руководителя Управления был проведен личный прием 33 граждан. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений заявителям были даны исчерпывающие ответы. 10 обращений по результатам личного приема на настоящий момент находятся на рассмотрении.

Руководителем Управления во 2 квартале 2017 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.

**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 II квартале 2017 года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **7 399** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 347 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 0 |
| 2.3. | с официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 5 853 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 17 |
| 2.5. | нарочным | 8 |
| 2.6. | почтовое отправление | 1 174 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 2 086 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 1 044 |
| 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.) | 4 068 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 201 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|   | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 590 |
|   |   |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителями руководителя | 33 |
|   |   |  |
| 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 |