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

**в III квартале 2017 года**

В III квартале 2017 года в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **6 696** обращений граждан.

При этом **4 994** обращения от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора на рассмотрение направлено **431** обращение. Из других органов государственной власти и местного самоуправления **612** обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает следующее, что:

 36% обращений касаются защиты персональных данных;

21% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

 16% обращений по вопросу пересылке, доставки и розыска почтовых отправлений;

 12% обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

 9% обращений содержат вопросы административного характера.

**Распределение поступивших в III квартале 2017 года**

**обращений по темам**

**Динамика поступивших обращений граждан**

**за III 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 –**189**;

- не поддержано – **58;**

- разъяснено **– 4 071**;

- отозвано гражданином– **31;**

**-** перенаправлено **- 458**.

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 федеральные органы исполнительной власти.

В отчетном периоде по результатам рассмотрения 385 обращений граждан должностными лицами Управления составлены протоколы об административных правонарушениях либо вынесены определения об отказе в их возбуждении. Всего за 9 месяцев текущего года рассмотрено 4 100 таких обращений.

В 1 полугодии 2017 года 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.

В 3 квартале 2017 года заместителями руководителя Управления был проведен личный прием 56 граждан. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений был дан исчерпывающий ответ заявителям. 17 обращений находятся на рассмотрении.

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» Управлением через защищенную часть раздела «Результаты рассмотрения обращений» размещена информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах за 3 квартал 2017 года.

**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 III квартале 2017** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **6 696** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 422 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 4 994 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 17 |
| 2.5. | нарочным | 16 |
| 2.6. | почтовое отправление | 1 247 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 2 378 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 767 |
| 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.) |  3 337 |
| 3.4. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 214 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|   | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 458 |
|   |   |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителями руководителя | 58 |
|   |   |  |
| 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 |