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

**за IV квартал 2023 года**

Работа с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) осуществляется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В IV квартале 2023 года в Управление поступило **16004** обращений граждан.

При этом **11874** обращения от общего количества поступили в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального аппарата Роскомнадзора и территориальных управлений на рассмотрение направлено **1546** обращений граждан. Из других органов государственной власти и местного самоуправления – **2155**  обращений граждан.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений показывает, что:

43% обращений по вопросу организации деятельности сайтов;

27% обращений касаются защиты прав субъектов персональных данных;

12% обращений по вопросу пересылки, доставки и розыска почтовых отправлений;

12% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

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

2% обращений содержат вопросы административного характера;

1% обращений касаются вопросов содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач.

**Распределение поступивших за IV квартал 2023 год обращений по темам**

**Всего поступило обращений граждан: 16004**

**Распределение поступивших за IV квартал 2022 год обращений по темам**

**Всего поступило обращений граждан: 20095**

**Динамика поступивших обращений граждан**

**за IV квартал 2014-2023 гг**

Все обращения поступили на имя руководителя управления или его заместителей.

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 граждан были поставлены на контроль.

По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены решения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Решение** | **2022 год** | **2023 год** |
| Поддержано | 61 | 62 |
| Не поддержано | 268 | 635 |
| Разъяснено | 17331 | 8066 |
| Перенаправлено | 2435 | 5459 |
| Количество исполненных обращений | 20095 | 14222 |

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), другие органы исполнительной власти.

В отчетном периоде по результатам рассмотрения 444 обращений граждан должностными лицами Управления составлены протоколы об административных правонарушениях либо вынесены определения об отказе в их возбуждении.

В общем количестве продолжают преобладать обращения, содержащие вопросы деятельности сайтов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Продолжают поступать обращения, связанные с антироссийской пропагандой, а также с недостоверной общественно значимой информацией в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Немаловажным и актуальным вопросом для граждан остается регулирование деятельности интернет-сайтов. Граждан волнуют мошеннические сайты, сайты с предложениями продажи дипломов и поддельных документов, наличие информации в сети Интернет, порочащей честь, достоинство и деловую репутацию, экстремизм, нарушение авторских прав, а также продажа 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 соответствии с Распоряжением Роскомнадзора от 29 мая 2023 г. № 14 «О мерах по противодействию распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19» с 15 июня 2023 г. личный прием возобновлен. В отчетном периоде проведено руководителем и заместителями руководителя 12 личных приемов.

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 целях обеспечения прослеживаемости рекламы в информационно-телекомуникационной сети «Интернет» федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю и надзору в сфере средств массовой информации, массовых коммуникаций, информационных технологий и связи, осуществляет учет, хранение и обработку информации о распространенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» рекламе. Одним из направлений в этой сфере является работа Управления с обращениями граждан по вопросам разъяснения действующего законодательства в сфере рекламы (статья 18.1 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О Рекламе»).

В отчетном периоде на рассмотрение в Управление поступило 376 обращений граждан в этой сфере.

**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 IV квартал 2023** **год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **16004** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 506 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) ПОС и СЭД | 1958 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 11874 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 7 |
| 2.5. | нарочным | 104 |
| 2.6. | почтовое отправление | 1555 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 4336 |
| 3.2. | вопросы административного характера | 329 |
| 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.) | 4239 |
| 3.4. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 7100 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 5459 |
|  |  |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителями руководителя | 0 |
|  |  |  |
| 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 |