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

**в IV квартале 2021 года**

В IV квартале 2021 года в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **11 856** обращений граждан.

При этом **9 398** обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора и Территориальных Управлений на рассмотрение направлено **901** обращение граждан. Из других органов государственной власти и местного самоуправления – **1 879** обращений граждан.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

 45% обращений по вопросу организации деятельности сайтов;

 27% обращений касаются защиты персональных данных;

 10% обращений по вопросу пересылке, доставке и розыску почтовых

отправлений;

 9% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

 4% обращений содержат вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников;

 3% обращений содержат вопросы административного характера;

 2% обращений касаются вопросов содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т. ч. телевизионных передач;

**Распределение поступивших в IV квартале 2021 года**

**обращений по темам**

**Всего поступило обращений граждан: 11 856**

**Распределение поступивших в IV квартале 2020 года**

**обращений по темам**

**Всего поступило обращений граждан: 8 727**

**Динамика поступивших обращений граждан**

**за IV квартал 2014-2021 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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **решение** | **4 квартал 2020** | **4 квартал 2021** |
| Поддержано | 976 | 367 |
| Не поддержано | 147 | 31 |
| Разъяснено | 6810 | 5018 |
| Перенаправлено | 794 | 4849 |
| Количество исполненных обращений | 8727 | 10265 |

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

Увеличилось в 4,8 раз 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 Управлении. В 4 квартале 2021 года личных приемов в здании Управления не проводилось.

По поручению Президента Российской Федерации в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан был проведен в ноябре 2021 года 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.

**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 IV квартале 2021** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **11856** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 408 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) и СЭД | 902 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 9398 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 6 |
| 2.5. | нарочным | 37 |
| 2.6. | почтовое отправление | 1105 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 3249 |
| 3.2. | вопросы административного характера | 312 |
| 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.) | 2736 |
| 3.4. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 5559 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|   | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 4849 |
|   |   |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителями руководителя | 6 |
|   |   |  |
| 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 |