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

**в III квартале 2016 года**

В IIIквартале 2016 года в Управление Роскомнадзорапо Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **6748**обращений граждан.

При этом **4589**обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Официальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора на рассмотрение направлено **384**обращения. Из других органов государственной власти и местного самоуправления **545**обращений.

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

34% обращений касаются защиты персональных данных;

27% обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

19% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

10%обращений по вопросу пересылке, доставки и розыска почтовых отправлений;

4% обращений содержат вопросы административного характера.

3% обращений по вопросу содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач;

**Распределение поступивших в III квартале 2016 года обращений по темам**

**Динамика поступивших обращений граждан за III квартал 2014-2016 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:

- приняты меры – **426**;

- поддержано – **722;**

- даны разъяснения **– 4 418**;

- отказано – **2.**

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 проведено мероприятие внутреннего контроля за соблюдением исполнения должностными лицами положений нормативно-правовых актов, устанавливающих требования к исполнению по организации приема граждан, обеспечению своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятию решений и направлению ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок в соответствии с Планом деятельности Управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу в 2016 году.

Составлен Акт мероприятия, утвержден План устранения недостатков/нарушений, выявленных в ходе планового мероприятия.

По обращениям граждан за 9 месяцев 2016 года было проведено 817 контрольно-надзорных мероприятий.

В 3 квартале 2016 года заместителями руководителя Управления был проведен личный прием 15 граждан. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений был дан исчерпывающий ответ заявителям. Два обращения находятся на рассмотрении.

**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**

**вIII квартале 2016года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **6 748** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 366 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 4589 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 12 |
| 2.5. | нарочным | 3 |
| 2.6. | почтовое отправление | 1 778 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 2 323 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 1 823 |
| 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.) | 2 373 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 223 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|  | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 371 |
|  |  |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителями руководителя | 15 |
|  |  |  |
| 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 |