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

**в IIквартале 2016 года**

В IIквартале 2016 года в УправлениеРоскомнадзорапо Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **6206**обращений граждан.

При этом **3838**обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде черезОфициальныйсайтРоскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзорана рассмотрение направлено **424**обращения. Из других органов государственной власти и местного самоуправления**648**обращений.

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

41% обращений касаются защиты персональных данных;

19% обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

16% обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

11%обращений по вопросу пересылке, доставки и розыска почтовых отправлений;

6% обращений по вопросу содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач;

 4% обращений содержат вопросы административного характера.

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

**Динамика поступивших обращений граждан за II квартал 2014-2016 годов**

Все обращения поступили на имяруководителяи 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 вУправлении вынесены решения:

- приняты меры – **421**;

- поддержано – **815;**

- даны разъяснения **– 3 623**;

- отказано – **0**.

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.

По обращениям граждан было проведено305 мероприятий надзора и контроля.

24 мая 2016 года по поручению Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Центральном федеральном округе был проведен личный прием руководителем Управления 2 заявителей в Приемной Президента Российской Федерации в Московской области. Руководителем даны поручения должностным лицам центральных исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления муниципальных образований Московской области, курирующих данные вопросы. О решениях по результатам рассмотрения обращений должен быть дан ответ заявителям и в Приемную Президента Российской Федерации в Московской области в установленный законодательством срок.

Во 2 квартале 2016 года заместителями руководителя Управления был проведен личный прием 29 граждан. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений был дан исчерпывающий ответ заявителям. Восемь обращений 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**

**вII квартале 2016года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **6 206** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 391 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 3 838 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 37 |
| 2.5. | нарочным | 9 |
| 2.6. | почтовое отправление | 1 931 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 2 540 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 981 |
| 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.) | 2 301 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 384 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|   | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 311 |
|   |   |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителями руководителя | 31 |
|   |   |  |
| 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 |