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

**в 2017 году**

В 2017 году в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (далее - Управление) поступило **28 890**обращений граждан.

При этом **21 811**обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде черезОфициальный сайт Роскомнадзора.

Из Центрального Аппарата Роскомнадзора на рассмотрение направлено **1 738**обращений. Из других органов государственной власти и местного самоуправления **2 491**обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает следующее:

31% обращений касаются защиты персональных данных;

24%обращений по вопросу пересылке, доставки и розыска почтовых отправлений;

 17%обращений по вопросу качества оказания услуг связи;

 13% обращений по вопросу ограничения доступа к сайтам;

6% обращений содержат вопросы административного характера.

 5% обращений содержат вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников.

**Распределение поступивших в 2017 году обращений по темам**

**Динамика поступивших обращений граждан поквартально**

 **2014-2017 год**

Все обращения поступили на имяруководителяи заместителей руководителя.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **решение** | **2016** | **2017** |
| Поддержано | 2866 | 1639 |
| Не поддержано | 42 | 458 |
| Разъяснено | 21520 | 22298 |
| Перенаправлено | 2459 | 2460 |

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 2 485 обращений граждан должностными лицами Управления составлены протоколы об административных правонарушениях либо вынесены определения об отказе в их возбуждении.

В 2017 году заместителями руководителя и руководителем Управления был проведен личный прием 195 граждан. О принятых решениях по результатам рассмотрения обращений был дан исчерпывающий ответ заявителям.

В отчетном периоде по поручению Президента Российской Федерации в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан был проведен личный прием руководителем Управления 12 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.

За отчетный период на портале ССТУ.РФ размещены все обращения граждан, поступившие в Управление, в соответствии с Указом № 171 Президента Российской Федерации. Все обращения рассмотрены. Ответы направлены заявителям.

В 2017 году руководителем Управления был проведен личный прием 4 заявителей в Приемной Президента Российской Федерации в Московской области.

**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 2017году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | **Поступило обращений, всего** | **28890** |
| **2.** | **Каналы поступления обращений:** |  |
| 2.1. | по электронной почте | 1543 |
| 2.2. | с ПГУ (по ЕИС 2.0) | 0 |
| 2.3. | с Официального сайта Роскомнадзора (по ЕИС 2.0) | 23818 |
| 2.4. | устные обращения ("горячие", "прямые" телефонные линии) | 123 |
| 2.5. | нарочным | 229 |
| 2.6. | почтовое отправление | 3177 |
| **3.** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1. | вопросы защиты персональных данных | 8 870 |
| 3.2. | вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 2 745 |
| 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.) | 13533 |
| 3.6. | вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах | 3 742 |
| **4.** | **Переадресовано по компетенции, всего** |  |
|   | в том числе: |  |
| 4.1. | переадресовано по компетенции в федеральные/региональные органы исполнительной власти и другие организации | 4 229 |
|   |   |  |
| **5.** | **Принято граждан, всего** |  |
| 5.1. | руководителем, заместителями руководителя | 195 |
|   |   |  |
| 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 |