

**Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций**

**Отчет по работе с обращениями граждан за III квартал 2014 года**





В **III** квартале 2014 года в центральный аппарат Роскомнадзора и его территориальные органы поступило **16 974** обращений граждан, в том числе в центральный аппарат Роскомнадзора - **2 530.**

Динамика поступления обращений граждан в территориальные управления Роскомнадзора по федеральным округам показывает следующую статистику:

В центральный аппарат Роскомнадзора поступило **1 741** обращение в электронном виде через официальный сайт и по электронной почте.

Из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Президента Российской Федерации в центральный аппарат Роскомнадзора переадресовано **350** обращений, из Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации- **210** обращений.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 28.07.2005 № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти», из **2 530** обращений граждан, поступивших в центральный аппарат Роскомнадзора, поставлено на контроль **1076** обращений, которые были получены из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Минкомсвязи России и других федеральных органов исполнительной власти.



Сравнительный анализ поступивших в центральный аппарат Роскомнадзора обращений граждан за отчетный период показывает:

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан в **III** квартале 2014 года по отношению к **III** кварталу 2013 года показывает увеличение поступающих обращений граждан на 6%.

Подробный тематический анализ за третий квартал 2013 и 2014 года показывает следующее:

**Тематический анализ поступивших обращений**



 а) - Другие вопросы;

 б) - Вопрос в сфере информационных технологий;

 в) - Вопросы ограничения доступа к сайтам;

 г) - Вопросы в сфере персональных данных;

 д) - Вопросы в сфере связи;

 е) - Вопросы в сфере СМИ.

По результатам рассмотрения обращений граждан в центральном аппарате Роскомнадзора вынесены решения:

- Поддержаны – 30;

- Не поддержаны – 33;

- Разъяснено - 1 375;

- Перенаправлено по принадлежности – 322;

- Перенаправлено в ТО Роскомнадзора – 585;

- Находятся на рассмотрении – 177.

За отчетный период в центральный аппарат Роскомнадзора поступило **120** жалоб по вопросам действия/бездействия государственных гражданских служащих территориальных органов Роскомнадзора. Поддержана **1** жалоба.

Обращения граждан перенаправляются по принадлежности в Министерство внутренних дел Российской Федерации (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 Российской Федерации (в отношении рекламы в СМИ) и другие федеральные органы исполнительной власти.

В Роскомнадзоре функционирует справочно-информационный центр, с помощью которого обратившийся гражданин может получить информацию о месте нахождения, режиме работы центрального аппарата Роскомнадзора, его территориальных органов и подведомственных предприятий, о статусе рассмотрения документа, о предоставлении государственных услуг и т.д. За отчетный период операторы справочно-информационного центра обработали **8 137** звонков.

С 26 июня 2014 года Роскомнадзор является абонентом Справочного телефонного узла Администрации Президента Российской Федерации (далее - СТУ). Участие в системе СТУ позволяет в режиме реального времени оперативно предоставлять гражданам информацию по вопросам, входящим в компетенцию Роскомнадзора.



В связи с возложением на Роскомнадзор новых полномочий организована работа **горячей линии** Роскомнадзора(«zapret.info»). За отчетный период поступило более 3,7 тыс. обращений граждан и организаций, из них:

- более 3,5 тыс.  писем, касающихся реализации Роскомнадзором статей 15.1 (Единый реестр запрещенной информации) и 15.3 (Реестр информации, запрещенной законом от 28.12.2013 № 398-ФЗ) Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ;

- около 200  писем, касающихся вопросов ведения Роскомнадзором  Реестра доменных имен, указателей страниц сайтов в сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети «Интернет», содержащие информацию, распространяемую с нарушением исключительных прав (Реестра НАП).

На  электронную форму Единого реестра запрещенной информации за отчетный период в Роскомнадзор поступило более 17 тыс. заявок о наличии на сайтах (страницах сайтов) запрещенной информации.

Из них более 7,5 тыс. URL было внесено в Единый реестр.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_