**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Роскомнадзоре**

**в III квартале 2019 года**

В III квартале 2019 года в Центральный аппарат Роскомнадзора поступило **5 286** обращений граждан (5 275 – по основной деятельности, 11 – жалобы на предоставление гос. услуг, сообщений о коррупционных проявлениях или превышении служебных полномочий не поступало).

При этом **4 050** (76,7%) обращений от общего количества поступили в Роскомнадзор в электронном виде, в т.ч. посредством официального сайта Роскомнадзора и электронной почты.

Из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан в Роскомнадзор переадресовано **343** обращения, из Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций - **271**.

Тематики обращений, поступивших в Роскомнадзор в III квартале 2019 года, касающиеся основной деятельности, распределились следующим образом:

34,73 % - вопросы информационных технологий;

19,01 % - обращений относятся к вопросам в сфере связи;

26,55 % - обращений относится к вопросам в сфере защиты персональных данных;

6,67 % - обращений касаются вопросов СМИ;

13,04 % - обращений относится к другим вопросам.

За отчетный период в центральный аппарат Роскомнадзора поступило **213** жалоб по вопросам действия/бездействия государственных гражданских служащих территориальных органов Роскомнадзора.

По данным обращениям было дано 121 разъяснение, поддержаны – 23, не поддержаны – 4, на рассмотрении остается 65 обращений.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре вынесены следующие решения:

- Поддержаны – 253;

- Не поддержаны – 21;

- Разъяснено – 2 266;

- Перенаправлено по принадлежности – 588;

- Перенаправлено в ТО Роскомнадзора – 1 454;

- Отозвано гражданами – 6;

- Находятся на рассмотрении – 698.

Обращения граждан 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 информации экстремистского содержания на Интернет-сайтах), в Федеральную антимонопольную службу России (в отношении рекламы в СМИ), Роспотребнадзор и другие федеральные органы исполнительной власти.

**Статистические данные**

**к отчету Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций о работе с обращениями граждан в III квартале 2019** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **5 286** |
|  | Из них: |  |
| 1.1 | Жалобы на гос.услуги | 11 |
| 1.2 | Обращения по коррупции | - |
| 1.3 | Обращения по основной деятельности | 5 275 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | По электронной почте | 817 |
| 2.2 | С официального сайта Роскомнадзора | 2 399 |
| 2.3 | Устные обращения («горячие», «прямые» телефонные линии) | 4 |
| 2.4 | Нарочным | 170 |
| 2.5 | Почтовое отправление | 900 |
| 2.6 | МЭДО | 820 |
| 2.7 | Фельдсвязь | 162 |
| 2.8 | Портал госуслуг | 14 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1 | Жалобы на оказание гос.услуг | 11 |
| 3.2 | - в сфере информационных технологий | - |
| 3.3 | - в сфере персональных данных | - |
| 3.4 | - в сфере связи | 10 |
| 3.5 | - в сфере СМИ | 1 |
| 3.6 | Обращения граждан по вопросам коррупции | - |
| 3.7 | - обращения граждан по вопросам коррупции | - |
| 3.8 | - обращения сотрудников Роскомнадзора по вопросам коррупции и злоупотребления служебным положением | - |
| 3.9 | Обращения граждан по основной деятельности | 5 275 |
| 3.10 | Вопросы административного характера | 688 |
| 3.11 | Вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 1 003 |
| 3.12 | Вопросы защиты персональных данных | 1 401 |
| 3.13 | Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 1 831 |
| 3.14 | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ | 352 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **587** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **4 588** |
|  | в т.ч.: |  |
| 5.1 | Разъяснено | 2 266 |
| 5.2 | Поддержано | 253 |
| 5.3 | Не поддержано | 21 |
| 5.4 | Перенаправлено в ТО Роскомнадзора | 1 454 |
| 5.5 | Обращения, отозванные гражданами | 6 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **698** |