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

**во II квартале 2015 года**

Во II квартале 2015 года в центральный аппарат Роскомнадзора поступило **15 734** обращения граждан.

При этом **14 575** (92%) обращений от общего количества поступили в Роскомнадзор в электронном виде, в т.ч. посредством официального сайта Роскомнадзора и электронной почты.

Значительная часть обращений граждан поступает в Роскомнадзор по системе межведомственного электронного документооборота (МЭДО). Так, во II квартале 2015 года по МЭДО поступило 669 обращений.

Из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан в Роскомнадзор переадресовано **609** обращений, из Министерства связи и массовых коммуникаций - **166** обращений.

Анализ тематик обращений, поступивших в Роскомнадзор во II квартале 2015 года, показывает следующее:

85 % - обращений касаются вопросов ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов;

5 % - обращений относятся к вопросам в сфере связи;

5 % - обращений относится к вопросам в сфере защиты персональных данных;

3 % - обращений касаются вопросов организации деятельности редакций СМИ;

2 % - обращений относится к другим вопросам.

Наибольшее количество обращений, поступивших в Роскомнадзор во II квартале 2015 года, касалось вопросов ограничения доступа к сайтам в сети Интернет в связи с размещением противоправной информации (13 323 обращения).

Из них по вопросу пропаганды нетрадиционных сексуальных отношений в социальной сети «Facebook», а также посредством встроенных сервисов смартфонов «iPhone», в Роскомнадзор поступило 11 987 обращений. По результатам рассмотрения поступивших обращений заявителям направлены разъяснения о применении положений Федерального закона от № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

За отчетный период в центральный аппарат Роскомнадзора поступило **188** жалоб по вопросам действия/бездействия государственных гражданских служащих территориальных органов Роскомнадзора.

По результатам проверки фактов, изложенных в двух поступивших обращениях в отношении деятельности Управления Роскомнадзора по Северо-Западному административному округу, должностные лица Управления, виновные в допущенных нарушениях, были уволены с государственной гражданской службы.

В целом по данным обращениям было дано 128 разъяснений, не поддержаны – 7, поддержаны – 2, находятся на рассмотрении – 51.

В отчетном периоде в Роскомнадзор поступило от граждан 4 обращения, в которых граждане выражают благодарность сотрудникам Роскомнадзора.

15 обращений, направленных в Роскомнадзор ранее, были отозваны гражданами.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре вынесены решения:

- Поддержаны – 138;

- Не поддержаны – 26;

- Разъяснено - 14 111;

- Перенаправлено по принадлежности – 304;

- Перенаправлено в ТО Роскомнадзора – 671;

- Находятся на рассмотрении – 469;

- Отозвано гражданами – 15.

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 во II квартале 2014** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **15 734** |
|  | Из них: |  |
| 1.1 | Жалобы на гос.услуги | 17 |
| 1.2 | Обращения по коррупции | - |
| 1.3 | Обращения по основной деятельности | 15 717 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | По электронной почте | 12 530 |
| 2.2 | С официального сайта Роскомнадзора | 1 158 |
| 2.3 | Устные обращения («горячие», «прямые» телефонные линии) | 7 |
| 2.4 | Нарочным | 53 |
| 2.5 | Почтовое отправление | 1 095 |
| 2.6 | МЭДО | 669 |
| 2.7 | Портал Государственных услуг | 14 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1 | Жалобы на оказание гос.услуг | 17 |
| 3.2 | - в сфере информационных технологий | - |
| 3.3 | - в сфере персональных данных | - |
| 3.4 | - в сфере связи | 4 |
| 3.5 | - в сфере СМИ | 13 |
| 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 | 15 717 |
| 3.10 | Вопросы административного характера | 296 |
| 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.) | 753 |
| 3.12 | Вопросы защиты персональных данных | 755 |
| 3.13 | Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 13 323 |
| 3.14 | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет – сайтах | 590 |