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

**в IV квартале 2020 года**

В IV квартале 2020 года в центральный аппарат Роскомнадзора поступило **5 803** обращений граждан.

При этом **4 703** обращения (81,5%) 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, в IV квартале 2020 года по МЭДО поступило **1 622** обращения (28%).

Из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан в Роскомнадзор переадресовано **427** обращений, из Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации - **288** обращений.

Анализ тематик обращений, поступивших в Роскомнадзор в IV квартале 2020 года, показывает следующее:

27,73 % - обращений касаются вопросов ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов;

18,29 % - обращений относятся к вопросам в сфере связи;

37,55 % - обращений относится к вопросам в сфере защиты персональных данных;

8,19 % - обращений касаются вопросов организации деятельности редакций СМИ;

8,24% - обращений относится к другим вопросам.

За отчетный период в центральный аппарат Роскомнадзора поступило **217** жалоб по вопросам действия/бездействия государственных гражданских служащих территориальных органов Роскомнадзора.

По данным обращениям было дано 171 разъяснение, не поддержаны – 4, поддержаны – 15, находятся на рассмотрении – 27.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре вынесены решения:

- Поддержаны – 286;

- Не поддержаны – 51;

- Разъяснено – 2 598;

- Перенаправлено по принадлежности – 519;

- Перенаправлено в ТО Роскомнадзора – 2 051;

- Отозвано гражданами – 4;

- Находятся на рассмотрении – 294.

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 IV квартале 2020** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **5 803** |
|  | Из них: |  |
| 1.1 | Жалобы на гос.услуги | 7 |
| 1.2 | Обращения по коррупции | 1 |
| 1.3 | Обращения по основной деятельности | 5 795 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | По электронной почте | 934 |
| 2.2 | С официального сайта Роскомнадзора | 2 152 |
| 2.3 | Устные обращения («горячие», «прямые» телефонные линии) | 3 |
| 2.4 | Нарочным | 49 |
| 2.5 | Почтовое отправление | 950 |
| 2.6 | МЭДО | 1 622 |
| 2.7 | Фельдсвязь | 70 |
| 2.8 | Портал Государственных услуг | 23 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1 | Жалобы на оказание гос.услуг | 7 |
| 3.2 | - в сфере информационных технологий | - |
| 3.3 | - в сфере персональных данных | - |
| 3.4 | - в сфере связи | 4 |
| 3.5 | - в сфере СМИ | 3 |
| 3.6 | Обращения граждан по вопросам коррупции | 1 |
| 3.7 | - обращения граждан по вопросам коррупции | 1 |
| 3.8 | - обращения сотрудников Роскомнадзора и подведомственных организаций по вопросам коррупции и злоупотребления служебным положением | - |
| 3.9 | Обращения граждан по основной деятельности | 5 795 |
| 3.10 | Вопросы административного характера | 477 |
| 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.) | 1 060 |
| 3.12 | Вопросы защиты персональных данных | 2 177 |
| 3.13 | Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 1 607 |
| 3.14 | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ | 474 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **2 451** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **5 509** |
|  | Из них: |  |
| 5.1 | Разъяснено | 2 598 |
| 5.2 | Поддержано | 286 |
| 5.3 | Не поддержано | 51 |
| 5.4 | Перенаправлено в ТО Роскомнадзора | 2 051 |
| 5.5 | Обращения, отозванные гражданами | 4 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **294** |