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

**во II квартале 2020 года**

Во II квартале 2020 года в центральный аппарат Роскомнадзора поступило **6 790** обращений граждан (6 789 – по основной деятельности, 1 – жалобы на предоставление государственных услуг; сообщения о коррупционных проявлениях или превышении служебных полномочий не поступали).

При этом **5 598** (82,4%) 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 **540** обращений, из Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций - **280** обращений.

Тематики обращений, поступивших в Роскомнадзор во II квартале 2020 года, касающиеся основной деятельности, распределились следующим образом:

35,5 % - вопросы информационных технологий;

17,42 % - обращений относятся к вопросам в сфере связи;

27,42 % - обращений относится к вопросам в сфере защиты персональных данных;

10,05 % - обращений касаются вопросов СМИ;

9,61 % - обращений относится к другим вопросам.

За отчетный период в центральный аппарат Роскомнадзора поступило **241** жалоба по вопросам действия/бездействия государственных гражданских служащих территориальных органов Роскомнадзора.

По данным обращениям было дано 144 разъяснения, поддержаны – 19, не поддержаны – 13, находятся на рассмотрении – 65.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре вынесены решения:

- Поддержаны – 243;

- Не поддержаны – 39;

- Разъяснено - 3 374;

- Перенаправлено по принадлежности – 588;

- Перенаправлено в ТО Роскомнадзора – 1 837;

- Отозвано гражданами – 4;

- Находятся на рассмотрении – 701.

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 2019** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **6 790** |
|  | Из них: |  |
| 1.1 | Жалобы на гос.услуги | 1 |
| 1.2 | Обращения по коррупции | - |
| 1.3 | Обращения по основной деятельности | 6 789 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | По электронной почте | 1 277 |
| 2.2 | С официального сайта Роскомнадзора  | 3 009 |
| 2.3 | Устные обращения («горячие», «прямые» телефонные линии) | 4 |
| 2.4 | Почтовое отправление | 1 039 |
| 2.5 | МЭДО | 1 300 |
| 2.6 | Фельдсвязь | 130 |
| 2.7 | Портал госуслуг | 12 |
| 2.8 | Курьер | 19 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1 | Жалобы на оказание гос.услуг | 1 |
| 3.2 | - в сфере информационных технологий | - |
| 3.3 | - в сфере персональных данных | - |
| 3.4 | - в сфере связи | - |
| 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 | 6 789 |
| 3.10 | Вопросы административного характера | 653 |
| 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.) | 1 189 |
| 3.12 | Вопросы защиты персональных данных | 1 862 |
| 3.13 | Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 2 408 |
| 3.14 | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ | 683 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **2 314** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **6 089** |
|  | в т.ч.: |  |
| 5.1 | Разъяснено  | 3 374 |
| 5.2 | Поддержано  | 243 |
| 5.3 | Не поддержано | 39 |
| 5.4 | Перенаправлено в ТО Роскомнадзора | 1 837 |
| 5.5 | Обращения, отозванные гражданами | 4 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **701** |