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

**в I квартале 2021 года**

В I квартале 2021 года в Центральный аппарат Роскомнадзора поступило **6 717** обращений граждан (**6 708** – по основной деятельности, **6** – жалобы на предоставление государственных услуг, **3** – сообщения о коррупционных проявлениях или превышении служебных полномочий).

Значительная часть обращений граждан поступает в Роскомнадзор по системе межведомственного электронного документооборота (далее – МЭДО). Так, в I квартале 2021 года по МЭДО поступило **1 802** обращения.

При этом **5 669** (**85 %**) 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 **556** обращений, из Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации - **282** обращения.

Тематики обращений, поступивших в Роскомнадзор в I квартале 2021 года, касающиеся основной деятельности, распределились следующим образом:

**33 %** - вопросы информационных технологий;

**15 %** - обращений относятся к вопросам в сфере связи;

**35 %** - обращений относится к вопросам в сфере защиты персональных данных;

**10 %** - обращений касаются вопросов СМИ;

**7 %** - обращений относится к другим вопросам.

За отчетный период в центральный аппарат Роскомнадзора поступило **293** жалобы по вопросам действия/бездействия государственных гражданских служащих территориальных органов Роскомнадзора.

По данным обращениям было дано 195 разъяснения, поддержаны – 34, не поддержаны – 26, находятся на рассмотрении – 38.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре вынесены решения:

- Поддержаны – 226;

- Не поддержаны – 52;

- Разъяснено - 2 739;

- Перенаправлено по принадлежности – 858;

- Перенаправлено в ТО Роскомнадзора – 2 099;

- Отозвано гражданами – 3;

- Находятся на рассмотрении – 740.

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 I квартале 2021** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **6 717** |
|  | Из них: |  |
| 1.1 | Жалобы на гос.услуги | 6 |
| 1.2 | Обращения по коррупции | 3 |
| 1.3 | Обращения по основной деятельности | 6 708 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | По электронной почте | 905 |
| 2.2 | С официального сайта Роскомнадзора | 2 942 |
| 2.3 | Устные обращения («горячие», «прямые» телефонные линии) | - |
| 2.4 | Почтовое отправление | 912 |
| 2.5 | МЭДО | 1 802 |
| 2.6 | Фельдсвязь | 99 |
| 2.7 | Портал госуслуг | 20 |
| 2.8 | Курьер | 37 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1 | Жалобы на оказание гос.услуг | **6** |
| 3.2 | - в сфере информационных технологий | - |
| 3.3 | - в сфере персональных данных | - |
| 3.4 | - в сфере связи | - |
| 3.5 | - в сфере СМИ | 6 |
| 3.6 | Обращения граждан по вопросам коррупции | **3** |
| 3.7 | - обращения граждан по вопросам коррупции | - |
| 3.8 | - обращения сотрудников Роскомнадзора по вопросам коррупции и злоупотребления служебным положением | 3 |
| 3.9 | Обращения граждан по основной деятельности | **6 708** |
| 3.10 | Вопросы административного характера | 475 |
| 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.) | 987 |
| 3.12 | Вопросы защиты персональных данных | 2 367 |
| 3.13 | Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 2 212 |
| 3.14 | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ | 667 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **858** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **5 977** |
|  | в т.ч.: |  |
| 5.1 | Разъяснено | 2 739 |
| 5.2 | Поддержано | 226 |
| 5.3 | Не поддержано | 52 |
| 5.4 | Перенаправлено в ТО Роскомнадзора | 2 099 |
| 5.5 | Обращения, отозванные гражданами | 3 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **740** |