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

**в IV квартале 2015 года**

В IV квартале 2015 года в Центральный аппарат Роскомнадзора поступило **5 389** обращений граждан.

При этом **3 790** (70,3%) обращений 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 2015 года по МЭДО поступило **1 579** обращений.

Из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан в Роскомнадзор переадресовано **1 336** обращений, из Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации - **193** обращения.

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

 34 % - обращений касаются вопросов ограничения доступа к сайтам и регулированию действий администраций сайтов;

27 % - обращений относятся к вопросам в сфере связи;

21 % - обращений относится к вопросам в сфере защиты персональных данных;

10 % - обращений касаются вопросов организации деятельности редакций СМИ;

8 % - обращений относится к другим вопросам.

Необходимо отметить, что значительное количество обращений, поступивших в Роскомнадзор в IV квартале 2015 года, касалось требований об удалении персональных данных граждан с сайта [www.stophish.ru](http://www.stophish.ru). В основном по поступившим обращениям были приняты решения об удалении персональной информации граждан с вышеуказанного сайта.

За отчетный период в центральный аппарат Роскомнадзора поступило **165** жалоб по вопросам действия/бездействия государственных гражданских служащих территориальных органов Роскомнадзора.

По данным обращениям было дано 130 разъяснений, не поддержаны – 3, отменено решений, принятых территориальными управлениями Роскомнадзора – 2, находятся на рассмотрении – 29. Меры дисциплинарного воздействия применены в отношении руководителя одного территориального управления Роскомнадзора.

В отчетном периоде в Роскомнадзор поступило от граждан 2 обращения, в которых граждане выражают благодарность сотрудникам Роскомнадзора.

9 обращений были отозваны гражданами.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре вынесены решения:

- Поддержаны – 154;

- Не поддержаны – 6;

- Разъяснено - 3 031;

- Перенаправлено по принадлежности – 445;

- Перенаправлено в ТО Роскомнадзора – 1 264;

- Находятся на рассмотрении – 480;

- Отозвано гражданами – 9.

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 2015** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **5 389** |
|  | Из них: |  |
| 1.1 | Жалобы на гос.услуги | 15 |
| 1.2 | Обращения по коррупции | 1 |
| 1.3 | Обращения по основной деятельности | 5 373 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | По электронной почте | 638 |
| 2.2 | С официального сайта Роскомнадзора  | 1 341 |
| 2.3 | Устные обращения («горячие», «прямые» телефонные линии) | 9 |
| 2.4 | Нарочным | 132 |
| 2.5 | Почтовое отправление | 1 568 |
| 2.6 | МЭДО | 1 579 |
| 2.7 | Портал Государственных услуг | 15 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений** |  |
| 3.1 | Жалобы на оказание гос.услуг | 15 |
| 3.2 | - в сфере информационных технологий | - |
| 3.3 | - в сфере персональных данных | - |
| 3.4 | - в сфере связи | 5 |
| 3.5 | - в сфере СМИ | 10 |
| 3.6 | Обращения граждан по вопросам коррупции | 1 |
| 3.7 | - обращения граждан по вопросам коррупции | - |
| 3.8 | - обращения сотрудников Роскомнадзора и подведомственных организаций по вопросам коррупции и злоупотребления служебным положением | 1 |
| 3.9 | Обращения граждан по основной деятельности | 5 373 |
| 3.10 | Вопросы административного характера | 428 |
| 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.) | 1 446 |
| 3.12 | Вопросы защиты персональных данных | 1 135 |
| 3.13 | Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 1 812 |
| 3.14 | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ | 552 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **445** |
| **5** | **Обращений, отозванных гражданами** | **9** |
| **6** | **Количество исполненных обращений** | **4 910** |
|  | Из них: |  |
| 6.1 | Разъяснено  | 3031 |
| 6.2 | Поддержано  | 154 |
| 6.3 | Не поддержано | 6 |
| 6.4 | Перенаправлено в ТО Роскомнадзора | 1 264 |
| **7** | **Количество обращений на рассмотрении** | **479** |