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

**в III квартале 2020 года**

В III квартале 2020 года в Центральный аппарат Роскомнадзора поступило **5 347** обращений граждан (5 340 – по основной деятельности, 7 – жалобы на предоставление государственных услуг, сообщения о коррупционных проявлениях или превышении служебных полномочий не поступали).

При этом **4 374** (82%) 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 **349** обращений, из Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций - **398**.

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

28 % - вопросы информационных технологий;

20 % - вопросы в сфере связи;

32 % - вопросы в сфере защиты персональных данных;

10 % - вопросы в сфере СМИ;

10 % - обращений относится к другим вопросам.

За отчетный период в центральный аппарат Роскомнадзора поступило **282** жалоб по вопросам действия/бездействия государственных гражданских служащих территориальных органов Роскомнадзора.

По данным обращениям было дано 170 разъяснений, поддержаны – 17, не поддержаны – 16, находятся на рассмотрении – 79.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре вынесены решения:

- Поддержаны – 205;

- Не поддержаны – 44;

- Разъяснено - 2 314;

- Перенаправлено по принадлежности – 348;

- Перенаправлено в ТО Роскомнадзора – 1 726;

- Отозвано гражданами – 6;

- Находятся на рассмотрении – 704.

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 III квартале 2020** **года**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **5 347** |
|  | Из них: |  |
| 1.1 | Жалобы на гос.услуги | 7 |
| 1.2 | Обращения по коррупции | - |
| 1.3 | Обращения по основной деятельности | 5 340 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | По электронной почте | 914 |
| 2.2 | С официального сайта Роскомнадзора  | 2 100 |
| 2.3 | Устные обращения («горячие», «прямые» телефонные линии) | 9 |
| 2.4 | Почтовое отправление | 823 |
| 2.5 | МЭДО | 1 341 |
| 2.6 | Фельдсвязь | 96 |
| 2.7 | Портал госуслуг | 17 |
| 2.8 | Курьер | 47 |
| **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 | 5 |
| 3.5 | - в сфере СМИ | 2 |
| 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 | 5 340 |
| 3.10 | Вопросы административного характера | 427 |
| 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.) | 1 098 |
| 3.12 | Вопросы защиты персональных данных | 1 696 |
| 3.13 | Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам | 1 506 |
| 3.14 | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ | 613 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **348** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **4 643** |
|  | в т.ч.: |  |
| 5.1 | Разъяснено  | 2 314 |
| 5.2 | Поддержано  | 205 |
| 5.3 | Не поддержано | 44 |
| 5.4 | Перенаправлено в ТО Роскомнадзора | 1 726 |
| 5.5 | Обращения, отозванные гражданами | 6 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **704** |