**Отчет**

**об итогах работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу за 2021 год**

За 12 месяцев 2021 года в Управление Роскомнадзора по Северо‑Западному федеральному округу (в том числе в его территориальные отделы по Новгородской и Псковской областям) поступило **11768** обращений, из них **2628** обращений прислано по принадлежности:

- **39** из Администрации Президента РФ Полномочного Представителя Президента РФ в СЗФО, Управления Президента Российской Федерации по работе

* **615** из Центрального аппарата Роскомнадзора;
* **110**  из территориальных Управлений Роскомнадзора;
* **1** из Законодательного собрания Санкт-Петербурга, Ленинградской области;
* **12** из Администрации Губернатора Санкт-Петербурга;
* **1** из Аппарата Государственной Думы РФ;
* **209** из органов Прокуратуры;

**- 1297** из других ведомств и органов государственной власти.

В отчетном периоде гражданами было отозвано **6** обращений.

Поступило **19** благодарностей за предоставление своевременного и всестороннего рассмотрения обращений.

Заместителями руководителя на личном приеме принято 12 гражданин по вопросам в сфере связи и защиты персональных данных.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по способу доставки за 12 месяцев 2021 года и за аналогичный период 2020 года приведен в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Способ получения обращения** | **Количество обращений граждан** | | **Отклонение %** |
| **12 месяцев**  **2020** | **12 месяцев**  **2021** |
| Поступило обращений всего,  из них: | 8668 | 11768 | **+35,7** |
| почтовой связью, фельдсвязью, спецсвязью | 1424 | 1784 | **+25** |
| доставлено нарочным | 66 | 81 | **+23** |
| по факсимильной связи | 1 | 1 | **0** |
| СЭД | 564 | 700 | **+24** |
| Официальный сайт | 5685 | 8164 | **+44** |
| электронная почта | 888 | 964 | **+8,5** |
| Сайт Президента | 34 | 21 | **-38** |
| Личный прием | 1 | 11 | **+1000** |
| Телефонограмма | 1 | 0 | **-100** |
| Устное обращение | 1 | 4 | **+300** |
| Курьер | 3 | 12 | **+300** |

Количество поступивших обращений за 12 месяцев 2021 года увеличилось на 35,7% по сравнению с таким же периодом 2020 года.

Наибольшее количество обращений (69,4%) за 12 месяцев 2021 года поступило через официальный сайт Роскомнадзора.

В отчетном периоде увеличилось количество поступивших обращений по сравнению с таким же периодом 2020 года:

- посредством почтовой связи на 25%,

- нарочным на 23%,

- посредством СЭД на 24%,

- через официальный сайт на 44%,

- по электронной почте на 8,5%.

В отчетном периоде уменьшилось количество поступивших обращений по сравнению с таким же периодом 2020 года:

- с Сайта Президента на 38%.

Сравнительный анализ поступивших за 12 месяцев 2021 г. обращений граждан показывает следующее:

37,7% обращений касаются защиты персональных данных (ПД),

23,8% обращений относятся к работе в сфере связи,

2,5% обращений относятся к сфере массовых коммуникаций (СМИ),

15,6% обращений относятся к сфере интернета и информационных технологий, вопросов организации деятельности сайтов;

4,1% обращений по прочим вопросам,

16,3% обращений, не относящихся к деятельности Роскомнадзора.

Обобщенный сравнительный анализ поступивших обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по сферам контроля за 12 месяцев 2021 года и за аналогичный период 2020 года приведен в таблице:

|  | **Количество обращений граждан** | | **Отклонение %** |
| --- | --- | --- | --- |
| **12 месяцев 2020** | **12 месяцев 2020** |
| Всего обращений поступило,  из них: | 8668 | 11768 | **+35,7** |
| в сфере связи | 2284 | 2801 | **+22,6** |
| в сфере массовой информации | 214 | 294 | **+37,4** |
| интернет и ИТ | 1513 | 1839 | **+21,5** |
| в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных | 3496 | 4432 | **+26,8** |
| не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 814 | 1919 | **+135,7** |
| Благодарности | 24 | 19 | **-20,8** |
| Прочие | 323 | 463 | **+43,3** |

**За 12 месяцев 2021** года наибольшее количество обращений поступило по вопросам защиты персональных данных (37,7%) и в сфере связи (23,8%).

По сравнению с аналогичным периодом 2020 года увеличилось количество поступивших обращений:

- в сфере связи на 22,6%,

- в сфере массовых коммуникаций на 37,4%,

- по вопросам интернета и ИТ на 21,5%,

- в сфере персональных данных на 26,8%,

- не относящиеся к деятельности Роскомнадзора на 135,7%.

По сравнению с аналогичным периодом 2020 года снизилось количество поступивших благодарностей на 20,8%.

Обобщенный сравнительный анализ рассмотренных обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за 12 месяцев 2021 года и за аналогичный период 2020 года приведен в таблице:

|  | **Количество обращений граждан** | | **Отклонение %** |
| --- | --- | --- | --- |
| **12 месяцев 2020** | **12 месяцев 2021** |
| Всего рассмотрено обращений,  из них: | 8200 | 11768 | **+43,5** |
| перенаправлены по принадлежности в другие органы государственной исполнительной власти | 1385 | 3285 | **+137,2** |
| направлены в ЦА Роскомнадзора | 150 | 196 | **+30,7** |
| направлены в ТО Роскомнадзора | 45 | 85 | **+88,9** |
| разъяснено | 6223 | 7442 | **+19,6** |
| отозваны | 2 | 6 | **+200** |
| поддержано | 281 | 644 | **+129,2** |
| не поддержано | 83 | 90 | **+8,4** |
| Принято к сведению | 21 | 17 | **-19** |
| Переписка прекращена | 10 | 3 | **-70** |

\*по данным СЭД