**Отчет**

**об итогах работы с обращениями граждан**

**в Управлении Роскомнадзора по Северо-Западному федеральному округу за 2020 год**

За 12 месяцев 2020 года в Управление Роскомнадзора по Северо‑Западному федеральному округу поступило **8668** обращений, из них **2034** обращений прислано по принадлежности:

* **34** из Администрации Президента РФ Полномочного Представителя Президента РФ в ЦФО, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;
* **519** из Центрального аппарата Роскомнадзора;
* **89**  из территориальных Управлений Роскомнадзора;
* **5** из Законодательного собрания Санкт-Петербурга, Ленинградской области;
* **24** из Администрации Губернатора Санкт-Петербурга;
* **1** из Администрации Губернатора Ленинградской области;
* **1** из Аппарата Государственной Думы РФ;
* **633** из органов Прокуратуры;

**- 401** из Управлений Роспотребнадзора;

**- 6961** из других ведомств и органов государственной власти.

В отчетном периоде гражданами было отозвано **25** обращений.

Поступило **24** благодарности за предоставление своевременного и всестороннего рассмотрения обращений.

Заместителем руководителя на личном приеме принят 1 гражданин по вопросу соблюдения требований законодательства РФ в области персональных данных.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по способу доставки за 12 месяцев 2020 г. и за аналогичный период 2019 года приведен в таблице:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Способ получения обращения** | **Количество обращений граждан** | | **Отклонение %** |
| **12 месяцев 2019** | **12 месяцев**  **2020** |
| Поступило обращений всего,  из них: | 8336 | 8668 | **+4** |
| почтовой связью, фельдсвязью, спецсвязью | 1459 | 1424 | **-2,4** |
| доставлено нарочным | 185 | 66 | **-64,3** |
| по факсимильной связи | 3 | 1 | **-67** |
| СЭД | 420 | 564 | **+34,3** |
| Официальный сайт | 5663 | 5685 | **+0,38** |
| электронная почта | 564 | 888 | **+57,4** |
| Сайт Президента | 33 | 34 | **+3,03** |
| Личный прием | 3 | 1 | **-67** |
| Телефонограмма | 0 | 1 | **+100** |
| Устное обращение | 0 | 1 | **+100** |
| Курьер | 0 | 3 | **+100** |

Количество поступивших обращений за 12 месяцев 2020 года увеличилось на 4% по сравнению с таким же периодом 2019 года.

Наибольшее количество обращений (65,6%) за 12 месяцев 2020 года поступило через официальный сайт Роскомнадзора.

В отчетном периоде увеличилось количество поступивших обращений по сравнению с таким же периодом 2019 года:

- посредством СЭД на 34,3%,

- по электронной почте на 57,4%.

В отчетном периоде уменьшилось количество поступивших обращений по сравнению с таким же периодом 2019 года:

- нарочным на 64,3%,

- факсимильной связью на 67%,

- личный прием на 67%.

Сравнительный анализ поступивших за 12 месяцев 2020 г. обращений граждан показывает следующее:

40,3% обращений касаются защиты персональных данных (ПД),

26,3% обращений относятся к работе в сфере связи,

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

17,5% обращений относятся к сфере интернета и информационных технологий, вопросов организации деятельности сайтов;

4,0% обращений по прочим вопросам,

9,4% обращений, не относящихся к деятельности Роскомнадзора.

Обобщенный сравнительный анализ поступивших обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей по сферам контроля за 12 месяцев 2020 года и за аналогичный период 2019 года приведен в таблице:

|  | **Количество обращений граждан** | | **Отклонение %** |
| --- | --- | --- | --- |
| **12 месяцев 2019** | **12 месяцев 2020** |
| Всего обращений поступило,  из них: | 8336 | 8668 | **+4** |
| в сфере связи | 2277 | 2284 | **+0,3** |
| в сфере массовой информации | 258 | 214 | **-17,05** |
| интернет и ИТ | 1226 | 1513 | **+23,4** |
| в сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных | 3422 | 3496 | **+2,16** |
| не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 751 | 814 | **+8,4** |
| Благодарности | 33 | 24 | **-27,3** |
| Прочие | 369 | 323 | **-12,5** |

**За 12 месяцев 2020** года наибольшее количество обращений поступило по вопросам защиты персональных данных (40,3%) и в сфере связи (26,3%).

По сравнению с аналогичным периодом 2019 года увеличилось количество поступивших обращений:

- по вопросам интернета и ИТ на 23,4%,

- в сфере персональных данных на 2,16%,

- не относящиеся к деятельности Роскомнадзора на 8,4%.

По сравнению с аналогичным периодом 2019 года снизилось количество поступивших обращений:

- в сфере СМИ на 17,05%.

Обобщенный сравнительный анализ рассмотренных обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей за 12 месяцев 2020 года и за аналогичный период 2019 года приведен в таблице:

|  | **Количество обращений граждан** | | **Отклонение %** |
| --- | --- | --- | --- |
| **12 месяцев 2019** | **12 месяцев 2020** |
| Всего рассмотрено обращений,  из них: | 7961 | 8200 | **+3** |
| перенаправлены по принадлежности в другие органы государственной исполнительной власти | 1290 | 1385 | **+7,4** |
| направлены в ЦА Роскомнадзора | 165 | 150 | **-9,09** |
| направлены в ТО Роскомнадзора | 145 | 45 | **-69** |
| разъяснено | 5861 | 6223 | **+6,2** |
| отозваны | 14 | 2 | **-86** |
| поддержано | 278 | 281 | **+1,08** |
| не поддержано | 154 | 83 | **-46,1** |
| Принято к сведению | 47 | 21 | **-55,3** |
| Переписка прекращена | 7 | 10 | **+43** |

\*по данным СЭД