**ИТОГИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**В РОСКОМНАДЗОРЕ В 2015 ГОДУ**

Конституционное право граждан на обращение в федеральные органы государственной исполнительной власти является наиболее часто реализуемым во взаимоотношениях граждан и власти, позволяющее влиять на их деятельность.

Центральным аппаратом и территориальными органами Роскомнадзора в полном объеме обеспечивается реализация права граждан на обращения в государственные органы в целях защиты своих конституционных прав и свобод.

Работа по рассмотрению обращений граждан ведется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Роскомнадзора.

Внедрение единой системы электронного документооборота для всех структурных подразделений Роскомнадзора (центральный аппарат и 71 территориальное подразделение) и утверждение «Инструкции по работе с обращениями граждан Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органов» (приказ от 10.02.2015 № 13, зарегистрирован в Минюсте России 12.05.2015 № 37227) позволило существенно оптимизировать административные процедуры и унифицировать алгоритм предварительного рассмотрения обращений, сократить сроки направления и получения необходимой информации между структурными подразделениями Роскомнадзора, а также формировать межтерриториальные дела по рассмотрению обращений граждан.

**ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

В 2015 году в Роскомнадзор и территориальные органы поступило **101 293** обращения граждан (в том числе 28 853 - в центральный аппарат), из них письменно – 25 428, устно – 168, в электронном виде – 75 697.

Распределение жалоб по основным направлениям показано в таблице 7.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Основная деятельность** | **Жалобы на предоставление государственных услуг** | **Сообщения о коррупционных проявлениях** |
| 101 226 | 62 | 5 |
| **101 293 обращения** | | |

Помимо обращений, которые граждане направляли в Роскомнадзор лично, значительная часть обращений была перенаправлена из различных государственных структур.

В 2015 году обращения граждан в Роскомнадзор поступали из:

органов прокуратуры – 7 982 обращения;

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций - 3 794 обращения;

Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – 1 976 обращений;

других государственных органов исполнительной власти, в том числе региональных и муниципальных - 10 527.

С августа 2013 года Роскомнадзор является абонентом системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО), в связи с чем значительная часть корреспонденции, направляемой из Администрации Президента Российской Федерации и Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, включая в полном объеме обращения граждан, регистрируются в Роскомнадзоре течение одного рабочего дня со дня перенаправления обращения.

Применение информационных технологий как инструмента для оперативного обмена информацией между государственными органами значительно сокращает время на обработку, отправку и получение документов, что в свою очередь способствует подготовке итогового ответа гражданину в более короткий срок.

В рамках реализации Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти в течение 2015 года были разработаны и успешно внедрены дополнительные электронные сервисы, которые позволяют гражданину, имеющему доступ в сеть Интернет, оперативно получать информацию об обращении, направленном в Роскомнадзор через официальный сайт.

Развитие подобных информационных сервисов с одной стороны способствует снижению нагрузки на сотрудников Роскомнадзора, предоставляющих справочную информацию о зарегистрированных документах, с другой стороны – обеспечивает информированность граждан о безусловном исполнении государственным органом нормативных процедур, предусмотренных действующим законодательством.

**АНАЛИЗ СТАТИСТИЧЕСКИХ ДАННЫХ**

Распределение количества обращений граждан, поступивших в территориальные управления Роскомнадзора в 2015 году, по федеральным округам, представлено диаграмме.

Традиционно значительное количество обращений граждан поступает в территориальные управления Роскомнадзора, входящие в Центральный федеральный округ (17 управлений). При этом на долю непосредственно Территориального Управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу приходится более 64% поступивших обращений (20654 обращений из 31 789).

В абсолютных цифрах в сравнении с 2014 годом количество поступивших в Роскомнадзор обращений увеличилось на 47% (32 543). Данная тенденция связана, прежде всего, с изменениями в действующем законодательстве Российской Федерации.

Динамика поступления обращений граждан в Роскомнадзор за период 2009 – 2015 гг. представлена на графике.

Наибольший рост обращений граждан по итогам 2015 года показывают территориальные управления Роскомнадзора, входящие в Северо-Западный (+ 37,6%), Центральный (+ 30,6%) и Приволжский (+ 29,9%) федеральные округа.

Наименьший рост числа обращений граждан по итогам 2015 года отмечается в территориальных управлениях Роскомнадзора, входящих в Южный (+ 19,8%) и Дальневосточный (+ 18,5%) федеральные округа.

Сравнительные сведения о количестве обращений граждан по федеральным округам представлены в таблице 8.

Таблица 8

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование ФО** | **2014** | **2015** | **рост** |
| Северо-Западный ФО | 5 942 | 8 180 | + 37,6% |
| Центральный ФО | 24 329 | 31 789 | + 30,6% |
| Приволжский ФО | 9 177 | 11 930 | + 29,9% |
| Сибирский ФО | 5 712 | 7 363 | + 28,9% |
| Уральский ФО | 4 095 | 5 094 | + 24,3% |
| Северо-Кавказский ФО | 874 | 1 073 | + 22,7% |
| Южный ФО | 4 418 | 5 297 | + 19,8% |
| Дальневосточный ФО | 2 168 | 2 570 | + 18,5% |

Снижения количества поступающих обращений граждан не зафиксировано ни в одном из территориальных управлений Роскомнадзора.

Тематическое содержание поступивших в Роскомнадзор в 2015 году обращений граждан представлено на диаграмме.

Тематическая направленность обращений граждан, поступивших в Роскомнадзор в 2015 году, не изменилась.

В сравнении с 2014 годом значительный рост обращений граждан в 2015 году фиксируется по вопросам защиты персональных данных, требований об ограничении доступа к сайтам в связи с размещением противоправной информации, а также принятия мер к администрации сайтов.

Сравнительные сведения о количестве обращений граждан по тематике вопросов за 2014-2015 гг. представлены в таблице.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика вопросов** | **2014** | **2015** | **Рост** |
| Вопросы организации деятельности СМИ | 5 909 | 6 089 | + 3,0 % |
| Вопросы в сфере связи | 28 121 | 29 446 | + 4,7 % |
| Вопросы в сфере защиты персональных данных | 20 389 | 33 327 | **+ 63,4 %** |
| Ограничение доступа к сайтам и жалобы на действия администраций сайтов | 10 231 | 25 814 | **+ 152,2 %** |

**АНАЛИЗ ТЕМАТИК ОБРАЩЕНИЙ**

Традиционно большое количество обращений, поступающих в Роскомнадзор, связано с контрольно-надзорной деятельностью Роскомнадзора в сфере связи.

В 2015 году различные вопросы в сфере связи поднимались в 29 446 обращениях граждан (29% от общего количества обращений).

В связи с принятием Федерального закона от 25.12.2012 № 253-ФЗ [«О внесении изменений в Федеральный закон «О связи](http://base.garant.ru/70289722/)», обязавшего операторов связи с 08.04.2014 года реализовывать услугу переносимости мобильных номеров (MNP) в определенные сроки, в Роскомнадзор поступают обращения, связанные с вопросами перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, в том числе отказа оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушения сроков перенесения номера. В 2015 году в Роскомнадзор по данным вопросам поступило 572 обращения (в 2014 году – 731), что составляет 1,9% от числа обращений в сфере связи.

С жалобами на «большую тройку операторов» ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком» и ПАО «Мегафон» в 2015 году в Роскомнадзор обратилось 3 113 граждан (в 2014 году – 2 705), что составляет 10,5% от поступивших обращений в сфере связи, из них:

- 969 выразили несогласие с суммой выставленного счета за услуги связи;

- 617 отмечали отсутствие связи;

- 124 жаловались на оказание дополнительных платных услуг без их согласия;

- 582 отметили плохое качество функционирования сети связи (несоответствие заявленной скорости мобильного Интернета, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.).

Следует отметить, что подавляющее большинство указанных обращений было направлено в центральный аппарат Роскомнадзора - 2 396 обращений. При этом большая часть обращений содержала нарекания в деятельности оператора ПАО «МТС» - 1 588 обращений (51%).

В 2015 году с жалобами на организацию работы ФГУП «Почта России» обратилось 9 713 человек, что на 10% меньше, чем в 2014 году.

В 811 обращениях граждан поднимались вопросы функционирования оборудования связи.

С просьбами о разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в сфере связи в Роскомнадзор обратилось 949 граждан.

Сравнительный анализ тематик поступивших обращений показывает резкий рост активности граждан в части реализации ими законодательно закрепленных прав *в сфере защиты персональных данных*.

С 2009 года доля обращений граждан, касающихся вопросов защиты персональных данных, показывает стабильный рост, ежегодно увеличиваясь.

По итогам 2015 года, впервые с момента реализации Роскомнадзором функций регулятора в сфере защиты персональных данных, по доле поступления обращений граждан объем обращений, содержащих жаолбы в сфере защиты персональных данных граждан, является самой большой.

Подавляющее количество жалоб, поступивших от граждан, традиционно касалось защиты персональных данных в связи с их размещением в сети Интернет, организацией деятельности банков и передача персональных данных граждан коллекторским агентствам.

В частности, в отношении кредитных организаций распространены жалобы на передачу персональных данных без согласия граждан, а в отношении коллекторских агентств – на обработку персональных данных граждан без их согласия.

Предмет жалоб на действия владельцев интернет-сайтов, как правило, связан с предоставлением доступа неограниченного числа лиц к персональным данным гражданина.

Динамика поступления обращений граждан по вопросам защиты персональных данных показана на графике.

В целом увеличение количества обращений по данной тематике обусловлено, прежде всего, повышением уровня правовой культуры граждан и предоставлением государственными органами дополнительных возможностей для защиты своих прав.

Способствовали увеличению количества обращений граждан в Роскомнадзор *нарушения действующего законодательства в части размещения в сети Интернет противоправной информации*.

Немаловажным вопросом для граждан является регулирование деятельности работы интернет-сайтов, на которые граждане жалуются в связи с возможными мошенническими действиями сайтов, блокировки их страниц в социальных сетях, регулирования правил участия и поведения на игровых серверах и т.д. (7 408 обращений).

Также, в сравнении с 2014 годом в 2015 году значительно возросло количество обращений граждан, связанных с размещением информации, содержащей детскую порнографию, сбытом наркотических веществ и подготовкой суицидов (14 487 обращений).

Необходимо отметить, что по вопросу пропаганды нетрадиционных сексуальных отношений в социальной сети «Facebook», а также посредством встроенных сервисов смартфонов «iPhone», в Роскомнадзор поступило 11 987 обращений. По результатам рассмотрения поступивших обращений заявителям направлены разъяснения о применении положений Федерального закона от № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

Несмотря на сохраняющуюся негативную ситуацию в сопредельных государствах и мире в целом, высоким уровнем агрессии в сети Интернет, направленной на подрыв основ российской государственности, по итогам 2015 года на треть снизилось количество сообщений граждан, о размещении в сети Интернет противоправной информации экстремистского и террористического характера (2 963 обращения).

В целях предоставления гражданам информации о разграничении полномочий между федеральными ведомствами и службами при организации работы по блокировке противоправной информации в сети Интернет, на официальном сайте Роскомнадзора разработан и проходит тестирование новый информационный сервис для направления электронных обращений граждан. В частности при выборе определенной тематики вопроса из раздела «Сайты в сети Интернет» гражданам в доступной форме разъясняется порядок действий при обнаружении противоправной информации в сети Интернет, а также дается краткое описание сферы ответственности федеральных органов исполнительной власти при организации работы по блокировке противоправной информации.

Динамика поступления обращений граждан по вопросам размещения в сети Интернет противоправной информации за 2013-2015 гг. представлена на графике.

Вместе с тем необходимо отметить, что для оперативного реагирования на сообщения граждан, касающихся блокировки размещенной в сети Интернет противоправной информации, без учета обязательных требований к обращениям граждан, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в 2015 году продолжена работа «горячей линии» Роскомнадзора (сервис электронных сообщений, электронная почта zapret-info@rkn.gov.ru).

Так, по итогам 2015 года на «горячую линию» поступило более 12 тыс. обращений граждан и организаций, из них:

- порядка 10 тыс. писем, касающихся реализации Роскомнадзора статьи 15.1 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Единый реестр запрещенной информации);

- более 1,3 тыс. писем, касающихся реализации Роскомнадзора статьи 15.2 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Реестра доменных имен, указателей страниц сайтов в сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети «Интернет», содержащие информацию, распространяемую с нарушением исключительных прав);

- более 1 тыс. писем, касающихся реализации Роскомнадзора статьи 15.3 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Реестр информации, запрещенной законом 398-ФЗ);

- 280 обращений по вопросам реализации статьи 10.1 и 10.2 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

На все вышеуказанные обращения Роскомнадзором был направлен ответ.

Таким образом, основными темами в обращениях граждан в Роскомнадзор в 2015 году стали вопросы защиты персональных данных и блокировки интернет-ресурсов.

**РАБОТА СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА**

В целях предоставления гражданам оперативной информации о Роскомнадзоре, ходе рассмотрения обращений и заявлений, поданных в Роскомнадзор, в 2015 году была продолжена работа Справочно-информационного центра Роскомнадзора.

Для улучшения качества оказания услуг ведется аудиозапись разговоров. Ежедневно операторами Справочно-информационного центра обрабатывается порядка 165 звонков.

По итогам 2015 года в Справочно-информационный центр Роскомнадзора обратилось более 41 тысячи граждан. Сведения о количестве обратившихся граждан по кварталам представлены в таблице.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I кв. | II кв. | III кв. | IV кв. | 2015 |
| По вопросам о месте нахождения, почтовом адресе, режиме работы Роскомнадзора, режиме приема и выдачи документов, а также оформления и подачи заявлений для получения разрешений, лицензий и регистрации средств массовой информации | 1059 | 973 | 890 | 1334 | 4 256 |
| По вопросам предоставления информации о рассмотрении заявлений, писем, обращений | 7386 | 8842 | 8990 | 11705 | 36 923 |
| Всего: | | | | | **41 179** |

В рамках реализации положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» операторами Справочно-информационного центра Роскомнадзора в 2015 году было принято 26 устных обращений граждан.

Всего в 2015 году через СИЦ Роскомнадзора поступило 26 устных обращений граждан.

В 2015 году продолжена работа операторов в рамках сетевого справочно-телефонного узла (ССТУ) Администрации Президента Российской Федерации.

Обеспечено ежедневное дежурство ответственного сотрудника отдела документооборота, архива, контроля и работы с обращениями граждан.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

Значительное внимание в Роскомнадзоре уделяется проведению личных приемов граждан руководством центрального аппарата и территориальных управлений.

Ежемесячно информация о графике проведения личного приема размещается на официальном сайте Роскомнадзора и территориальных управлений.

Так, в 2015 году всего в ходе личных приемов было принято 388 граждан, в том числе руководителем и заместителями руководителя Роскомнадзора – 22 человека, руководством территориальных управлений Роскомнадзора – 366 человек.

Распределение количества граждан, посетивших личный прием руководителей ТУ Роскомнадзора, по федеральным округам, представлено на графике.

Наибольшее количество граждан, посетивших личный прием руководителя территориального управления, зафиксировано в Управлении Роскомнадзора по Центральному федеральному округу (64 человека).

Вместе с тем в 2015 году в 25 территориальных управлений Роскомнадзора граждане с просьбами о личном приеме руководством не обращались.

В целях всестороннего обеспечения права граждан на личный прием и реализацией Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти в 2015 году на официальном сайте Роскомнадзора продолжил работу электронной сервис предварительной записи на прием к руководству Роскомнадзора.

Гражданам предлагается заполнить электронную форму предварительной заявки, выбрать руководителя, к которому гражданин планирует прийти на прием (по направлению деятельности), и направить ее в Роскомнадзор. В дальнейшем сотрудники Роскомнадзора связываются с заявителем, уточняют содержание вопроса и назначают дату и время приема.

Ежегодно, в соответствии с поручением Президента Российской Федерации, ко Дню Конституции, Роскомнадзор принимает участие в проведении общероссийского приема граждан.

По итогам проведенного 14 декабря 2015 года третьего общероссийского дня приема граждан было принято 29 человек, из них: 27 человек принято в ходе личного приема, 2 человека – в доступном режиме связи.

**РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре в 2015 году вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – 76 526;

- решено положительно – 10 377;

- не поддержано – 4 557;

- направлено по компетенции – 8 658;

- обращение отозвано гражданином – 1 175.

Необходимо отметить, что значительная часть поступивших в 2015 году обращений граждан не относилась к компетенции Роскомнадзора.

Обращения граждан перенаправлялись в основном в МВД России, Генеральную прокуратуру Российской Федерации (в отношении противоправных действий в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть Интернет, мошеннических действий, связанных с незаконным использованием сетей связи, распространения порнографии и информации экстремистского содержания на Интернет-сайтах), в Федеральную антимонопольную службу России (в отношении рекламы в СМИ), в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и другие федеральные органы исполнительной власти.

Всего по компетенции вопросов в 2015 году Роскомнадзором было перенаправлено 8 658 обращений (8,5% от общего числа поступивших обращений).

За отчетный период в центральный аппарат Роскомнадзора поступило 843 жалобы по вопросам действия/бездействия государственных гражданских служащих территориальных органов Роскомнадзора. Доводы граждан подтвердились в 4 случаях, по другим обращениям гражданам были даны исчерпывающие разъяснения.

К должностным лицам территориальных органов, допустившим нарушения при рассмотрении обращений граждан, были применены дисциплинарные взыскания.

В 2015 году обращения, поступившие в Роскомнадзор, были своевременно рассмотрены, авторам обращений направлены квалифицированные ответы, даны необходимые разъяснения, приняты меры по решению вопросов, поднятых в обращениях.

Обеспечение всесторонней реализации установленного статьёй 33 Конституции Российской Федерации права граждан на обращение является одним из приоритетных направлений деятельности Роскомнадзора.

**Статистические данные Роскомнадзора**

**к сведениям о работе с обращениями граждан в 2015 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **101 293** |
|  | Из них: |  |
| 1.1 | Жалобы на госуслуги | 62 |
| 1.2 | Обращения по коррупции | 5 |
| 1.3 | Обращения по основной деятельности | 101 226 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Электронная почта | 19 448 |
| 2.2 | Портал государственных и муниципальных услуг | 41 |
| 2.3 | Официальный сайт Роскомнадзора | 46 103 |
| 2.4 | Электронные каналы связи: МЭДО, СЭД ЕИС | 10 106 |
| 2.5 | Устные обращения («горячие», «прямые» телефонные линии) | 168 |
| 2.6 | Фельдъегерская, курьерская доставка | 5 350 |
| 2.7 | Почтовое отправление | 20 077 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений, в том числе ТУ** |  |
| *3.1* | *Жалобы на оказание гос.услуг* | *62* |
| 3.2 | - в сфере персональных данных | 1 |
| 3.3 | - в сфере связи | 22 |
| 3.4 | - в сфере СМИ | 39 |
| *3.7* | *Обращения граждан по вопросам коррупции* | *5* |
| 3.8 | - обращения граждан по вопросам коррупции | 2 |
| 3.9 | - обращения сотрудников Роскомнадзора по вопросам коррупции и злоупотребления служебным положением | 3 |
| *3.10* | *Обращения граждан по основной деятельности* | *101 226* |
| 3.11 | Вопросы административного характера | 6 550 |
| 3.13 | Вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 29 446 |
| 3.14 | Вопросы защиты персональных данных | 33 327 |
| 3.15 | Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам, другие вопросы информационных технологий | 25 814 |
| 3.16 | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет – сайтах | 6 089 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **8 658** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** |  |
|  | Из них: |  |
| 5.1 | Даны разъяснения | 76 526 |
| 5.2 | Решено положительно | 10 377 |
| 5.3 | Не поддержано | 4 557 |
| 5.4 | Отозвано гражданином | 1 175 |