**ИТОГИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**В РОСКОМНАДЗОРЕ В 2016 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 2016 году в Роскомнадзор и территориальные органы поступило **97 253** обращения граждан (в том числе пересланных из других государственных органов 4 966 дубликатов обращений, поступивших в Роскомнадзор ранее), из них письменно – 29 695, устно – 327, в электронном виде – 67 231.

Распределение жалоб по основным направлениям показано в таблице 7.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Основная деятельность** | **Жалобы на предоставление государственных услуг** | **Сообщения о коррупционных проявлениях** |
| 97 159 | 79 | 15 |
| **97 253 обращения** |

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

В 2016 году обращения граждан в Роскомнадзор поступали из:

органов прокуратуры – 9 495 обращений;

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций - 1 677 обращений;

Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – 2 713 обращений;

других государственных органов исполнительной власти, в том числе региональных и муниципальных - 19 637.

Повторно в течение 2016 года в Роскомнадзор поступило 1 004 обращения граждан.

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 2016 года были разработаны и успешно внедрены на официальном сайте Роскомнадзора дополнительные электронные сервисы, которые позволяют гражданину, имеющему доступ в сеть Интернет, оперативно получать информацию о сферах ответственности различных федеральных органов исполнительной власти по смежным вопросам.

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 2016 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 Управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу приходится более 77% поступивших обращений (27550 обращений из 35 567).

В целом, в сравнении с 2015 годом, количество поступивших в Роскомнадзор обращений **сократилось на 3,9%** (101 293 обращения в 2015 году). Данная тенденция связана, прежде всего, с отсутствием в 2016 году значимых социальных событий, побуждающих граждан обращаться в Роскомнадзор в массовом порядке.

Динамика поступления обращений граждан в Роскомнадзор за период 2009 – 2016 гг. представлена на графике.

Наибольший рост числа обращений граждан по итогам 2016 года показывают территориальные управления Роскомнадзора, входящие в Южный (+ 29,7%), Центральный (+ 11,8%) и Уральский (+ 9,1%) федеральные округа.

Уменьшение количества обращений, адресованных в территориальные управления Роскомнадзора, впервые зафиксировано в территориальных управлениях, входящих в Северо-Кавказский федеральный округ (- 1,5%).

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование ФО** | **2015** | Динамика по итогам 2015 года | **2016** | **Динамика** **по итогам** **2016 года** |
| Южный ФО | 5 297 | + 19,8% | 6 871 | **+ 29,7%** |
| Центральный ФО | 31 789 | + 30,6% | 35 567 | + 11,8% |
| Уральский ФО | 5 094 | + 24,3% | 5 561 | + 9,1% |
| Приволжский ФО | 11 930 | + 29,9% | 12 669 | + 6,2% |
| Дальневосточный ФО | 2 570 | + 18,5% | 2 702 | + 5,1% |
| Сибирский ФО | 7 363 | + 28,9% | 7 671 | + 4,2% |
| Северо-Западный ФО | 8 180 | + 37,6% | 8 410 | + 2,8% |
| Северо-Кавказский ФО | 1 073 | + 22,7% | 1 056 | **- 1,5%** |

Таким образом, по результатам анализа динамики поступления в Роскомнадзор обращений граждан можно говорить о некоторой стабилизации количества обращений и намечающейся тенденции к их снижению.

Тематическое содержание поступивших в Роскомнадзор в 2016 году обращений граждан представлено на диаграмме.

Тематическая направленность обращений граждан, поступивших в Роскомнадзор в 2016 году, не изменилась.

В сравнении с 2015 годом в 2016 году фиксируется рост обращений граждан по вопросам в сфере связи и защиты персональных данных.

Снижение количества обращений граждан по вопросам организации деятельности администраций сайтов в сети интернет на 44% связано, прежде всего, с отсутствием в 2016 году массовых обращений граждан по одному и тому же вопросу.

Так, если в 2015 году в Роскомнадзор по вопросу пропаганды нетрадиционных сексуальных отношений в социальной сети «Facebook», а также посредством встроенных сервисов смартфонов «iPhone», поступило 11 987 обращений (46% процентов от годового объема обращений по данной тематике), то в 2016 году подобного рода «социальных протестов» не происходило.

Сравнительные сведения о количестве обращений граждан по тематикам вопросов за 2015-2016 гг. представлены в таблице.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика вопросов** | **2015** | **2016** | **Рост** |
| Вопросы организации деятельности СМИ | 6 089 | 5 147 | **- 15,4 %** |
| Вопросы в сфере связи | 29 446 | 34 194 | + 16,1 % |
| Вопросы в сфере защиты персональных данных | 33 327 | 38 598 | + 15,8 % |
| Ограничение доступа к сайтам и жалобы на действия администраций сайтов | 25 814 | 14 343 | **- 44,4 %** |

**АНАЛИЗ ТЕМАТИК ОБРАЩЕНИЙ**

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

В 2016 году различные вопросы в сфере связи поднимались в 34 194 обращениях граждан (35% 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 2016 году в Роскомнадзор по данным вопросам поступило 469 обращений (в 2015 году – 572), что составляет 1,3% от числа обращений в сфере связи.

С жалобами на крупных операторов мобильной связи ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком», ПАО «Мегафон» и ПАО «Теле2» в 2016 году в Роскомнадзор обратилось 4 779 граждан (в 2015 году – 3 113), что составляет 14% от поступивших обращений в сфере связи, из них:

- 1 601 выразили несогласие с суммой выставленного счета за услуги связи;

- 855 отмечали отсутствие связи;

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

- 813 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 - 3 404 обращений. При этом большая часть обращений содержала нарекания в деятельности оператора ПАО «МТС» - 2 270 обращений (47,5%).

В 2016 году с жалобами на организацию работы ФГУП «Почта России» обратилось 11 674 человека, из них: 8 891 человек жаловались на неполучение адресованных им почтовых отправлений, 2 783 человека - на неудовлетворительную работу сотрудников почтовых отделений.

В 817 обращениях граждан поднимались вопросы функционирования оборудования связи.

С просьбами о разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в сфере связи в Роскомнадзор обратилось 658 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 2016 года доля поступивших обращений граждан содержащих жалобы в сфере защиты персональных данных граждан, в общем объеме обращений является самой большой (44%), однако впервые с момента реализации Роскомнадзором функций регулятора в сфере защиты персональных данных, годовое увеличение количества поданных жалоб составило + 15,8% (динамика поступления обращений в предыдущие годы составляла в среднем + 75%).

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 представлена 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.

Значительное количество обращений граждан, поступающих в Роскомнадзор, касается *нарушения действующего законодательства в части размещения в сети Интернет противоправной информации*.

Немаловажным и актуальным вопросом для граждан остается регулирование деятельности работы интернет-сайтов, на которые граждане жалуются в связи с возможными мошенническими действиями, блокировки их страниц в социальных сетях, регулирования правил участия и поведения на игровых серверах и т.д. В 2016 году количество поступивших обращений по данной тематике увеличилось на 13,7% и составило 10 187 обращений.

В 2016 году Роскомнадзором было получено 1 641 сообщение о размещении в сети Интернет информации, содержащей детскую порнографию, сбытом наркотических веществ и подготовкой суицидов.

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 2016 года почти в три раза снизилось количество сообщений граждан, о размещении в сети Интернет противоправной информации экстремистского и террористического характера (1 056 обращений).

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 организована работа информационного сервиса 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. Список тематик актуализируется в зависимости от наделения Роскомнадзора дополнительными полномочиями по блокировке противоправной информации.

Динамика поступления обращений граждан по вопросам размещения в сети Интернет противоправной информации за 2013-2016 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 2016 году продолжена работа «горячей линии» Роскомнадзора (сервис электронных сообщений).

Так, по итогам 2016 года на «горячую линию» поступило более 115 тыс. обращений граждан и организаций, из них:

- порядка 78 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, zapret-info@rkn.gov.ru);

- более 19 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, nap@rkn.gov.ru);

- более 12 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, 398-fz@rkn.gov.ru);

- более 6 тыс. 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».

Таким образом, основными темами в обращениях граждан в Роскомнадзор в 2016 году стали вопросы защиты персональных данных и в сфере связи.

**РАБОТА СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА**

В целях предоставления гражданам оперативной информации о Роскомнадзоре, ходе рассмотрения обращений и заявлений, поданных в Роскомнадзор, в 2016 году была продолжена работа Справочно-информационного центра Роскомнадзора.

Для улучшения качества оказания услуг ведется аудиозапись разговоров. Ежедневно операторами Справочно-информационного центра обрабатывается порядка 240 звонков.

По итогам 2016 года в Справочно-информационный центр Роскомнадзора обратилось порядка 60 тысяч граждан. Сведения о количестве обратившихся граждан по кварталам представлены в таблице.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I кв. | II кв. | III кв. | IV кв. | 2016 |
| 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 | 6868 | 7062 | 6755 | 7456 | 28 141 |
| По вопросам предоставления информации о рассмотрении заявлений, писем, обращений | 6981 | 8424 | 8084 | 7917 | 31 406 |
| Всего: | **59 547** |

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 2016 году было принято 34 устных обращения.

Всего в 2016 году Роскомнадзор поступило 327 устных обращений граждан.

Также была продолжена работа операторов в рамках сетевого справочно-телефонного узла (ССТУ) Администрации Президента Российской Федерации с обеспечением ежедневного дежурства ответственного сотрудника отдела документооборота, архива, контроля и работы с обращениями граждан. По результатам работы ССТУ в 2016 году было принято 4 обращения.

**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 2016 году всего в ходе личных приемов был принят 501 гражданин, в том числе руководителем и заместителями руководителя Роскомнадзора – 13 граждан, руководством территориальных управлений Роскомнадзора – 488.

В ходе проведения личных приемов гражданами в основном давались устные разъяснения, 230 граждан по результатам приема оставили письменные заявления.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 17.06.2015 № 599 «О порядке и сроках разработки федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг в установленных сферах деятельности» центральным аппаратом Роскомнадзора и территориальными управлениями в 2016 году продолжалась работа по приспособлению и обозначению входных групп зданий и внутренних помещений для лиц с ограниченными возможностями.

Во II квартале 2016 года для сотрудников центрального аппарата и территориальных управлений Роскомнадзора, организующих личный прием граждан, были разработаны и утверждены соответствующие «Инструкции по обслуживанию инвалидов и других маломобильных граждан».

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 (105 человек).

Вместе с тем в 2016 году в 19 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 2016 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 12 декабря 2016 года четвертого общероссийского дня приема граждан было принято 37 человек, из них: 35 человек принято в ходе личного приема, 2 – в доступном режиме связи.

**РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре в 2016 году вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – 74 270;

- решено положительно – 7 792;

- не поддержано – 5 260;

- направлено по компетенции – 8 763;

- обращение отозвано гражданином – 1 168.

Необходимо отметить, что значительная часть поступивших в 2016 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, другие федеральные и региональные органы исполнительной власти.

Всего по компетенции вопросов в 2016 году Роскомнадзором было перенаправлено 8 763 обращения (9% от общего числа поступивших обращений).

В рамках реализации решений, принятых на заседании рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан в июле 2015 года, Роскомнадзором в 2016 году были проведены доработки системы электронного документооборота и на официальном сайте Роскомнадзора создан дополнительный электронный сервис для оценки гражданами полученных ответов.

 Каждому гражданину, которому ответ Роскомнадзора направлялся по адресу электронной почты, системой электронного документооборота Роскомнадзора дополнительно направлялось автоматически сформированное письмо с предложением оценить качество направляемого ответа.

 Сервис оценки гражданами качества ответов работает с мая 2016 года. Всего за истекший период гражданам было направлено 35 792 приглашения об оценке качества направленных ответов, на которые было получено **3 994** отклика. Полученные результаты распределились следующим образом:

536 человек (13,4%) полученными ответами не удовлетворены, 1 634 (41%) – удовлетворены отчасти, 1 824 (45,6%) – ответами удовлетворены.

Также 2 963 гражданина отметили излишнее цитирование в ответах положений нормативно-правовых актов, затрудняющее восприятие изложенной информации.

1 738 граждан отслеживали ход рассмотрения своих обращений посредством дополнительных электронных сервисов на официальном сайте Роскомнадзора.

 На основании полученных результатов, при проведении внутренних итоговых мероприятий по результатам деятельности и обучающих семинаров, сотрудникам Роскомнадзора давались соответствующие рекомендации, в т.ч. о подготовке ответов гражданам в доступной форме с сохранением их юридической значимости.

Учитывая возможную субъективность полученных оценок граждан, в 2016 году в системе электронного документооборота Роскомнадзора реализован дополнительный функционал, позволяющий оценивать качество направляемых ответов в рамках сопоставления с количеством полученных обращений по вопросам обжалования ранее направленных Роскомнадзором ответов.

Так, по итогам 2016 года в Роскомнадзоре была сформирована следующая статистическая информация:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **Всего** | из нихобжалований | **Факты подтвердились** |
| в сфере связи | 34 194 | 320 (0,9%) | 21 |
| в сфере персональных данных | 38 598 | 211 (0,5%) | 28 |
| в сфере СМИ | 5 147 | 64 (1,2%) | 0 |
| в сфере организации работы в сети «Интернет» | 14 343 | 51 (0,3%) | 2 |
| Итого: | **92 282** | **646** (0,7%) | **51** (7,8%) |

 Таким образом, доля действительно обжалованных ответов Роскомнадзора составляет менее 1% и значительно ниже доли негативных оценок (13,4%), полученных по итогам опроса граждан на сайте Роскомнадзора.

 За отчетный период в центральный аппарат Роскомнадзора поступило 646 жалоб по вопросам действия/бездействия государственных гражданских служащих центрального аппарата и территориальных органов Роскомнадзора или несогласия с ранее принятым решением по их вопросу. Доводы граждан подтвердились в 51 случае, по другим обращениям гражданам были даны исчерпывающие разъяснения.

К должностным лицам территориальных органов и сотрудникам центрального аппарата, допустившим нарушения при рассмотрении обращений граждан, были применены соответствующие дисциплинарные меры.

По итогам рассмотрения обращений в 2016 году в 20 случаях переписка с гражданами по ранее рассмотренным вопросам была прекращена.

В 2016 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 2016 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **97 253** |
|  | Из них: |  |
| 1.1 | Жалобы на оказание государственных услуг | 79 |
| 1.2 | Обращения по коррупции | 15 |
| 1.3 | Обращения по основной деятельности | 97 159 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Электронная почта | 8 982 |
| 2.2 | Портал государственных и муниципальных услуг | 52 |
| 2.3 | Официальный сайт Роскомнадзора | 49 112 |
| 2.4 | Электронные каналы связи: МЭДО, СЭД ЕИС | 9 084 |
| 2.5 | Устные обращения («горячие», «прямые» телефонные линии) | 327 |
| 2.6 | Фельдъегерская, курьерская доставка | 6 299 |
| 2.7 | Почтовое отправление | 23 397 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений, в том числе ТУ** |  |
| *3.1* | *Жалобы на оказание гос.услуг* | *79* |
| 3.2 | - в сфере персональных данных | 2 |
| 3.3 | - в сфере связи | 36 |
| 3.4 | - в сфере СМИ | 41 |
| *3.7* | *Обращения граждан по вопросам коррупции* | *15* |
| 3.8 | - обращения граждан по вопросам коррупции | 8 |
| 3.9 | - обращения сотрудников Роскомнадзора по вопросам коррупции и злоупотребления служебным положением | 7 |
| *3.10* | *Обращения граждан по основной деятельности* | *97 159* |
| 3.11 | Вопросы административного характера | 4 877 |
| 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.) | 34 194 |
| 3.14 | Вопросы защиты персональных данных | 38 598 |
| 3.15 | Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам, другие вопросы информационных технологий | 14 343 |
| 3.16 | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет – сайтах | 5 147 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **8 763** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **88 490** |
|  | Из них: |  |
| 5.1 | Даны разъяснения | 74 270 |
| 5.2 | Решено положительно | 7 792 |
| 5.3 | Не поддержано | 5 260 |
| 5.4 | Отозвано гражданином | 1 168 |