**ИТОГИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**В РОСКОМНАДЗОРЕ В 2021 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.

В 2021 году в Роскомнадзор и территориальные органы поступило **238 344** обращения граждан (без учета дубликатов обращений), из них письменно – 33 307, устно – 385, в электронном виде – 204 652.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основная деятельность** | **Жалобы на предоставление государственных услуг** | **Сообщения о коррупционных проявлениях** | **Жалобы в рамках административного производства** |
| 237 981 | 38 | 2 | 323 |
| **238 344 обращения** |

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

В 2021 году обращения граждан в Роскомнадзор поступали из:

органов прокуратуры – 12 785 обращений;

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 1762 обращения;

Аппарата Правительства Российской Федерации – 262 обращения;

Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – 1060 обращений;

других государственных органов исполнительной власти, в том числе региональных и муниципальных – 19 872.

С августа 2013 года Роскомнадзор является абонентом системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО), в связи с чем значительная часть обращений граждан, направляемых из Администрации Президента Российской Федерации и Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, регистрируется в Роскомнадзоре течение одного рабочего дня со дня перенаправления обращения.

С ноября 2021 года территориальным управлениям Роскомнадзора предоставлена возможность перенаправлять обращения граждан по компетенции в органы исполнительной власти в рамках Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с использованием системы МЭДО, что значительно сокращает срок всестороннего рассмотрения обращений и направления ответов гражданам по существу.

Гражданине, имеющие доступ в сеть Интернет, оперативно получают информацию о ходе рассмотрения обращений, уведомления об изменении статусов обращений, сферах ответственности различных федеральных органов исполнительной власти по смежным вопросам, что свидетельствует об обеспечении информированности граждан о безусловном исполнении государственным органом нормативных процедур, предусмотренных действующим законодательством.

**АНАЛИЗ СТАТИСТИЧЕСКИХ ДАННЫХ**

Распределение количества обращений граждан, поступивших в территориальные управления Роскомнадзора в 2021 году, по федеральным округам, представлено диаграмме.

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 63% поступивших обращений (43 638 обращений из 69 668).

Тематическое содержание поступивших в Роскомнадзор в 2021 году обращений граждан представлено на диаграмме.

В 2021 году изменилась тематическая направленность обращений граждан, поступивших в Роскомнадзор. В 2021 году большая часть обращений граждан относилась к ограничению доступа к сайтам, в предыдущие годы – к защите прав в сфере персональных данных.

**АНАЛИЗ ТЕМАТИК ОБРАЩЕНИЙ**

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

В 2021 году различные вопросы в сфере связи поднимались в 37 302 обращениях граждан (16% 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 2021 году в Роскомнадзор по данным вопросам поступило 1 040 обращений, что составляет 2,7% от числа обращений в сфере связи и является меньше показателя 2020 года (3,3%).

С жалобами на крупных операторов мобильной связи ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком», ПАО «Мегафон» и ПАО «Теле2» в 2021 году в Роскомнадзор обратилось 3 277 граждан, что составляет 8,8% от поступивших обращений в сфере связи.

Большая часть обращений содержала нарекания в деятельности оператора ПАО «МТС» – 31,7%. ПАО «Мегафон» по итогам 2021 года занимает второе место по количеству поступивших жалоб – 26,5%. В отношении оператора ПАО «Теле2» поступило 22,4% жалоб. Меньше всего жалоб на работу поступило в отношении оператора ПАО «Вымпелком» – 19,4%.

В 2021 году увеличилось количество обращений граждан, содержащих жалобы на организацию работы АО «Почта России». Всего в 2021 году поступило 17 073 обращения, из них: 12 116 граждан жаловались на неполучение адресованных им почтовых отправлений, 4 957 граждан – на неудовлетворительную работу сотрудников почтовых отделений.

С просьбами о разъяснении вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в сфере связи в Роскомнадзор обратился 631 гражданин.

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

Всего в 2021 году в Роскомнадзор поступило 55 633 обращения граждан по указанной тематике, из них: 2 282 гражданина обратились с просьбой о разъяснении отдельных положений Федерального закона № 152-ФЗ, 743 – о разъяснении вопросов по ведению реестра операторов персональных данных, 49 939 – с жалобами на неправомерное использование их персональных данных.

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

В 2021 году деятельность Роскомнадзора в качестве уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных приобрела более динамичный характер. Со вступлением в силу новых законодательных норм, активизирована судебно-претензионная деятельность, расширены формы и методы профилактической работы.

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

Актуальным вопросом для граждан остается регулирование деятельности работы интернет-сайтов, на которые граждане жалуются в связи с возможными мошенническими действиями, блокировкой их аккаунтов в социальных сетях, регулирования правил участия и поведения на игровых серверах и т.д.

Всего в 2021 году в Роскомнадзор поступило более 70 тысяч обращений граждан по вопросам регулирования работы интернет-сайтов.

Динамика поступления обращений граждан по вопросам размещения в сети Интернет противоправной информации за 2019-2021 гг. представлена на графике.

В 2021 году Роскомнадзором было получено 3 848 сообщений о размещении в сети Интернет информации, содержащей детскую порнографию, о сбыте наркотических веществ и подготовки к суициду, 1 056  сообщений о размещении в сети Интернет противоправной информации экстремистского и террористического характера.

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 «Краткие справки о полномочиях» для направления электронных обращений граждан по компетенции.

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.

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 2021 году продолжена работа «горячей линии» Роскомнадзора (сервис электронных сообщений).

По итогам 2021 года на «горячую линию» поступило более 494 тыс. обращений граждан и организаций. Из них:

- более 348 тыс. писем, касающихся реализации Роскомнадзором 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 95 тыс. писем, касающихся реализации Роскомнадзором статьи 15.2, 15.6 и 15.6-1 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 49 тыс. писем, касающихся реализации Роскомнадзором 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);

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

Данные обращения были рассмотрены и приняты меры реагирования в рамках реализации Роскомнадзором вышеуказанных статьей Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» или заявителям были даны соответствующие разъяснения действующего законодательства.

**РАБОТА СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА**

В целях предоставления гражданам оперативной информации о Роскомнадзоре, ходе рассмотрения обращений и заявлений, поданных в Роскомнадзор, в 2021 году была продолжена работа Справочно-информационного центра Роскомнадзора.

Для улучшения качества оказания услуг ведется аудиозапись разговоров. Ежедневно операторами Справочно-информационного центра обрабатывается порядка 130 звонков.

В 2021 году наблюдалось снижение количества обращений граждан в Справочно-информационный центр Роскомнадзора, что связано с функционированием дополнительных информационных сервисов для граждан. По итогам 2021 года в Справочно-информационный центр Роскомнадзора обратилось более 25 тысяч граждан (в 2020 году – более 32 тысяч). Сведения о количестве обратившихся граждан по кварталам представлены в таблице.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|   | I кв. | II кв. | III кв. | IV кв. | 2021 |
| 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 | 2465 | 2030 | 2054 | 2594 | 9143 |
| По вопросам предоставления информации о рассмотрении заявлений, писем, обращений | 3526 | 3955 | 3945 | 5105 | 16531 |
| **Всего:** | **25 674** |

Также была продолжена работа операторов в рамках сетевого справочно-телефонного узла (ССТУ) Администрации Президента Российской Федерации с обеспечением ежедневного дежурства ответственного работника отдела контроля исполнения поручений и документооборота.

**РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре в 2021 году вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – 116 265;

- решено положительно – 8 815;

- не поддержано – 11 805;

- направлено по компетенции – 87 223;

- обращение отозвано гражданином – 494;

- переписка прекращена – 125.

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 2021 году Роскомнадзором было перенаправлено 87 223 обращения (36,6% 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, на официальном сайте Роскомнадзора в 2021 году продолжил работу 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 Роскомнадзора работает с мая 2016 года. Всего в 2021 году гражданам было направлено 145 929 приглашений об оценке качества направленных ответов, на которые было получено **6 538** откликов. Полученные результаты распределились следующим образом:

4 028 человек (61,6%) полученными ответами не удовлетворены, 606 (9,3%) – удовлетворены отчасти, 1 904 (29,1%) – ответами удовлетворены.

Также 1 604 граждан отметили излишнее цитирование в ответах положений нормативно-правовых актов, затрудняющее восприятие изложенной информации. Для 3 297 граждан отметили, что информация в ответах на обращения изложена в доступной форме и понятна.

2 689 – отслеживали ход рассмотрения своих обращений посредством дополнительных электронных сервисов на официальном сайте Роскомнадзора.

 В целях организации работы по подготовке ответов в доступной и понятной для граждан форме, центральным аппаратом Роскомнадзора разработаны и направлены в территориальные органы методические рекомендации по данной проблематике.

 В 2021 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 статьей 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 2021 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **238 344** |
| **2** | **Виды обращений:** |  |
|  | электронные обращения | 204 652 |
|  | письменные обращения | 33 307 |
|  | устные обращения | 385 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений, в том числе ТУ** |  |
| *3.1* | *Жалобы на оказание гос.услуг* | *38* |
|  | - в сфере связи | 19 |
|  | - в сфере СМИ | 19 |
| *3.2* | *Обращения граждан по вопросам коррупции* | *2* |
|  | - обращения граждан по вопросам коррупции | 0 |
|  | - обращения сотрудников Роскомнадзора по вопросам коррупции и злоупотребления служебным положением | 2 |
| *3.3* | *Жалобы в рамках административного производства* | *323* |
| *3.4* | *Обращения граждан по основной деятельности* | *237 981* |
|  | Вопросы административного характера | 65 943 |
|  | Вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 37 291 |
|  | Вопросы защиты персональных данных | 55 533 |
|  | Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам, другие вопросы информационных технологий | 72 865 |
|  | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет – сайтах | 6 672 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **87 223** |
| **5** | **Результаты рассмотрения:** |  |
|  | Даны разъяснения | 116 265 |
|  | Решено положительно | 8 815 |
|  | Не поддержано | 11 805 |
|  | Отозвано гражданином | 494 |
|  | Переписка прекращена | 125 |