**ИТОГИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**В РОСКОМНАДЗОРЕ В 2020 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 2020 году в Роскомнадзор и территориальные органы поступило **139 443** уникальныхобращения граждан (без учета дубликатов обращений и обращений, перенаправленных в рамках Роскомнадзора), из них письменно – 34 112, устно – 318, в электронном виде – 105 013.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основная деятельность** | **Жалобы на предоставление государственных услуг** | **Сообщения о коррупционных проявлениях** | **Жалобы в рамках административного производства** |
| 139 105 | 24 | 6 | 308 |
| **139 443 обращения** |

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

В 2020 году обращения граждан в Роскомнадзор поступали из:

органов прокуратуры – 10 635 обращений;

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций - 2 029 обращений;

Аппарата Правительства Российской Федерации – 280 обращений;

Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – 1 981 обращение;

других государственных органов исполнительной власти, в том числе региональных и муниципальных – 17 561.

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 цифрового развития, 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 2020 года была продолжена работа по совершенствованию, размещенных на официальном сайте Роскомнадзора дополнительных электронных сервисов, позволяющих гражданину, имеющему доступ в сеть Интернет, оперативно получать информацию о ходе рассмотрения обращений, уведомлений об изменении статусов обращений, 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 2020 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 65% поступивших обращений (28 481 обращений из 43413).

Тематическое содержание поступивших в Роскомнадзор в 2020 году обращений граждан представлено на диаграмме.

В 2020 году тематическая направленность обращений граждан, поступивших в Роскомнадзор, не изменилась. Большинство граждан обращается в Роскомнадзор в связи с защитой прав в сфере персональных данных.

**АНАЛИЗ ТЕМАТИК ОБРАЩЕНИЙ**

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

В 2020 году различные вопросы в сфере связи поднимались в 34 756 обращениях граждан (25% 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 2020 году в Роскомнадзор по данным вопросам поступило 1 163 обращений, что составляет 3,3% от числа обращений в сфере связи и остается на уровне показателя 2019 года.

С жалобами на крупных операторов мобильной связи ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком», ПАО «Мегафон» и ПАО «Теле2» в 2020 году в Роскомнадзор обратилось 4 579 граждан, что составляет 13% от поступивших обращений.

Большая часть обращений содержала нарекания в деятельности оператора ПАО «Мегафон» - 35%. ПАО «МТС», по итогам 2020 года занимает второе место по количеству поступивших жалоб – 23%. Меньше всего жалоб на работу поступило в отношении оператора ПАО «Теле2» - 20%.

В 2020 году увеличилось количество обращений граждан, содержащих жалобы на организацию работы АО «Почта России». Всего в 2020 году поступило 14 394 обращения, из них: 10 717 граждан жаловались на неполучение адресованных им почтовых отправлений, 3 677 граждан - на неудовлетворительную работу сотрудников почтовых отделений.

С просьбами о разъяснении вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в сфере связи в Роскомнадзор обратилось 742 гражданина.

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

Всего в 2020 году в Роскомнадзор поступило 42 255 обращений граждан по указанной тематике, из них: 1 962 гражданина обратились с просьбой о разъяснении отдельных положений Федерального закона № 152-ФЗ, 498 – о разъяснении вопросов по ведению реестра операторов персональных данных, 39 795 – с жалобами на неправомерное использование их персональных данных.

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.

В части обеспечения информационной безопасности личности вопросы защиты персональных данных являются неотъемлемым элементом системы работы Роскомнадзора по контролю за деятельностью в сети Интернет. В 2020 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 2020 году в Роскомнадзор поступило более 33 тысяч обращений граждан по вопросам регулирования работы интернет-сайтов.

Динамика поступления обращений граждан по вопросам размещения в сети Интернет противоправной информации за 2017-2020 гг. представлена на графике.

В 2020 году Роскомнадзором было получено 2 799 сообщений о размещении в сети Интернет информации, содержащей детскую порнографию, о сбыте наркотических веществ и подготовки к суициду, 813 сообщений о размещении в сети Интернет противоправной информации экстремистского и террористического характера.

С жалобами на обнаружение в сети Интернет сайтов с азартными играми (on-line казино, букмекерские конторы и т.д.) в Роскомнадзор обратилось 1 586 граждан. О продаже в сети Интернет различных документов государственного образца (дипломы об образовании, медицинские справки и т.д.) сообщило 7 615 граждан.

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.

По итогам 2020 года электронным сервисом «Краткие справки о полномочиях» зафиксированы следующие переходы на сайты других федеральных органов или специализированные формы Роскомнадзора:

- 7 186 переходов на сайт МВД России;

- 1 404 перехода на сайт Роспотребнадзора;

- 11 475 переходов на специальную форму Роскомнадзора для направления сообщений о наличии на страницах сайтов в сети Интернет противоправной информации, заявлений о снятии блокировки в связи с удалением противоправной информации либо о нарушении авторских прав.

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 2020 году продолжена работа «горячей линии» Роскомнадзора (сервис электронных сообщений).

По итогам 2020 года на «горячую линию» поступило более 472 тыс. обращений граждан и организаций. Из них:

- более 329 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 103 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 39 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);

- 141 письмо 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 2020 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.

По итогам 2020 года в Справочно-информационный центр Роскомнадзора обратилось более 32 тысяч граждан. Сведения о количестве обратившихся граждан по кварталам представлены в таблице.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I кв. | II кв. | III кв. | IV кв. | 2020 |
| 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 | 5744 | 3067 | 5278 | 6107 | 20196 |
| По вопросам предоставления информации о рассмотрении заявлений, писем, обращений | 3804 | 1854 | 3680 | 3250 | 12588 |
| **Всего:** | **32 784** |

Также была продолжена работа операторов в рамках сетевого справочно-телефонного узла (ССТУ) Администрации Президента Российской Федерации с обеспечением ежедневного дежурства ответственного работника отдела документооборота, архива, контроля и работы с обращениями граждан Административного управления Роскомнадзора. В рамках работы ССТУ в 2020 году в Роскомнадзор поступило 18 звонков от граждан, по результатам которых было принято 13 обращений, 5 гражданами были даны устные разъяснения.

**РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре в 2020 году вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – 89 510;

- решено положительно – 9 937;

- не поддержано – 12 044;

- направлено по компетенции – 27 323;

- обращение отозвано гражданином – 490;

- переписка прекращена – 139.

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 2020 году Роскомнадзором было перенаправлено 27 323 обращения (19,5% 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 2020 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 2020 году гражданам было направлено 116 747 приглашений об оценке качества направленных ответов, на которые было получено **6 158** откликов. Полученные результаты распределились следующим образом:

3 636 человек (58%) полученными ответами не удовлетворены, 602 (9,8%) – удовлетворены отчасти, 1 920 (32,2%) – ответами удовлетворены.

Также 2 831 граждан отметили излишнее цитирование в ответах положений нормативно-правовых актов, затрудняющее восприятие изложенной информации.

2 623 – 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.

 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 2020 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 2020 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **139 413** |
| **2** | **Виды обращений:** |  |
|  | электронные обращения | 104 983 |
|  | письменные обращения | 34 112 |
|  | устные обращения | 318 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений, в том числе ТУ** |  |
| *3.1* | *Жалобы на оказание гос.услуг* | *24* |
|  | - в сфере связи | 17 |
|  | - в сфере СМИ | 7 |
| *3.2* | *Обращения граждан по вопросам коррупции* | *6* |
|  | - обращения граждан по вопросам коррупции | 6 |
|  | - обращения сотрудников Роскомнадзора по вопросам коррупции и злоупотребления служебным положением | 0 |
| *3.3* | *Жалобы в рамках административного производства* | *308* |
| *3.4* | *Обращения граждан по основной деятельности* | *139 105* |
|  | Вопросы административного характера | 24 468 |
|  | Вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 34 756 |
|  | Вопросы защиты персональных данных | 42 255 |
|  | Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам, другие вопросы информационных технологий | 33 292 |
|  | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет – сайтах | 4 642 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **27 323** |
| **5** | **Результаты рассмотрения:** |  |
|  | Даны разъяснения | 89 510 |
|  | Решено положительно | 9 937 |
|  | Не поддержано | 12 044 |
|  | Отозвано гражданином | 490 |
|  | Переписка прекращена | 139 |