**ИТОГИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**В РОСКОМНАДЗОРЕ В 2018 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 2018 году в Роскомнадзор и территориальные органы поступило **154 914** обращений граждан (в том числе пересланных из других государственных органов 4 862 дубликатов обращений, поступивших в Роскомнадзор ранее), из них письменно – 32 013, устно – 283, в электронном виде – 122 618.

Распределение жалоб по основным направлениям показано в таблице 7.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Основная деятельность** | **Жалобы на предоставление государственных услуг** | **Сообщения о коррупционных проявлениях** |
| 154 855 | 51 | 8 |
| **154 914 обращений** | | |

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

В 2018 году обращения граждан в Роскомнадзор поступали из:

органов прокуратуры – 10 109 обращений;

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций - 2 391 обращение;

Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – 1 616 обращений;

других государственных органов исполнительной власти, в том числе региональных и муниципальных - 17 232.

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 2018 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 2018 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 62% поступивших обращений (27142 обращения из 43579).

В целом, в сравнении с 2017 годом, количество поступивших в Роскомнадзор обращений **увеличилось на 33,6%** (115 932 обращения в 2017 году).

Динамика поступления обращений граждан в Роскомнадзор за период 2009 – 2018 гг. представлена на графике.

Резкий рост числа обращений граждан по итогам 2018 года показывают территориальные управления Роскомнадзора, входящие в Северо-Кавказский (+ 169%) и Дальневосточный (+ 119,1%) федеральные округа. Значительно увеличилось количество обращений граждан в территориальных управлениях, входящих в Уральский (+ 54,5%) и Приволжский (+ 52,4%) федеральные округа.

На 22,5% снизились темпы роста количества поступающих обращений в территориальных управления, входящие в Сибирский федеральный округ.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование ФО** | **2017** | **Динамика**  **по итогам**  **2017 года** | **2018** | **Динамика**  **по итогам**  **2018 года** |
| Центральный ФО | 38 927 | + 9,4% | 43 579 | + 11,9 |
| Уральский ФО | 6 406 | + 15,2% | 9 900 | + 54,5 |
| Приволжский ФО | 15 544 | + 22,7% | 23 702 | + 52,4 |
| Южный ФО | 8 653 | + 26,0% | 11 077 | + 28,0 |
| Северо-Западный ФО | 11 037 | + 31,2% | 15 603 | + 41,3 |
| Сибирский ФО | 11 052 | + 44,1% | 13 447 | + 21,6 |
| Дальневосточный ФО | 4 207 | + 55,7% | 9 219 | + 119,1 |
| Северо-Кавказский ФО | 1 786 | + 69,1% | 4 805 | + 169,0 |

Тематическое содержание поступивших в Роскомнадзор в 2018 году обращений граждан представлено на диаграмме.

В 2018 году изменилась тематическая направленность обращений граждан, поступивших в Роскомнадзор.

В сравнении с 2017 годом в 2018 году фиксируется рост обращений граждан по вопросам организации деятельности сайтов в сети интернет, а также в сфере защиты персональных данных.

Сравнительные сведения о количестве обращений граждан по тематикам вопросов за 2017-2018 гг. представлены в таблице.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика вопросов** | **2017** | **2018** | **Рост** |
| Вопросы организации деятельности СМИ | 5 602 | 4 826 | - 8,6% |
| Вопросы в сфере связи | 43 472 | 37 166 | - 14,5% |
| Вопросы в сфере защиты персональных данных | 36 498 | 39 335 | + 7,7% |
| Ограничение доступа к сайтам и жалобы на действия администраций сайтов | 21 999 | 54 411 | + 147,3% |

**АНАЛИЗ ТЕМАТИК ОБРАЩЕНИЙ**

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

В 2018 году различные вопросы в сфере связи поднимались в 37 166 обращениях граждан (24% 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 2018 году в Роскомнадзор по данным вопросам поступило 584 обращений, что составляет 1,6% от числа обращений в сфере связи.

С жалобами на крупных операторов мобильной связи ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком», ПАО «Мегафон» и ПАО «Теле2» в 2018 году в Роскомнадзор обратилось 6 064 граждан (в 2017 году – 5 288), что составляет 16,3% от поступивших обращений в сфере связи, из них:

- 2 595 выразили несогласие с суммой выставленного счета за услуги связи;

- 680 отмечали отсутствие связи;

- 1 670 жаловались на оказание дополнительных платных услуг без их согласия;

- 597 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 - 4 847 обращений. При этом большая часть обращений содержала нарекания в деятельности оператора ПАО «Вымпелком» - 1 959 обращений (32%). ПАО «МТС», на действия которого поступило больше всего жалоб граждан в 2017 году, по итогам 2018 года занимает третье место по количеству поступивших жалоб. Меньше всего жалоб на работу поступило в отношении оператора ПАО «Теле2» - 594.

В 2018 году на 35% снизилось количество обращений граждан, содержащих жалобы на организацию работы ФГУП «Почта России». Всего в 2018 году поступило 13 298 обращений, из них: 9 453 гражданина жаловались на неполучение адресованных им почтовых отправлений, 3 845 граждан - на неудовлетворительную работу сотрудников почтовых отделений.

С просьбами о разъяснении вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в сфере связи в Роскомнадзор обратилось 766 граждан.

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

По итогам 2018 года доля поступивших обращений граждан содержащих жалобы в сфере защиты персональных данных, в общем объеме обращений занимает второе место (25,4%), однако впервые с момента реализации Роскомнадзором функций регулятора в сфере защиты персональных данных, годовое количество поданных жалоб в сфере защиты персональных данных превысило количество поданных жалоб в сфере связи (24%).

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, блокировкой их аккаунтов в социальных сетях, регулирования правил участия и поведения на игровых серверах и т.д.

В 2018 году количество поступивших обращений по данной тематике увеличилось более чем в 2,5 раза и составило 54 411 обращений.

Увеличение количества обращений, прежде всего, связано с реализацией Роскомнадзором решения Таганского районного суда г. Москвы от 13.04.2018 (по делу № 2-1779/2018) об ограничении доступа к информационным системам и (или) программам для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет» и функционирование которых обеспечивается Telegram Messenger LLP.

Данным судебным решением на Роскомнадзор и иных лиц также наложена обязанность прекратить создание технических условий для приема, передачи, доставки и (или) обработки электронных сообщений пользователей сети «Интернет», распространяемых посредством информационных систем и (или) программ для электронных вычислительных машин, функционирование которых обеспечивает Telegram Messenger LLP, в том числе путем ограничения доступа к указанным информационным системам и (или) программам для электронных вычислительных машин, до исполнения указанным организатором распространения информации обязанности по предоставлению в ФСБ России информации, необходимой для декодирования принимаемых, передаваемых, доставляемых и (или) обрабатываемых электронных сообщений.

Указанное решение суда было обращено к немедленному исполнению, техническая реализация которого операторами связи вызвала массовые нарекания граждан.

В 2018 году Роскомнадзором было получено 1 474 сообщения о размещении в сети Интернет информации, содержащей детскую порнографию, о сбыте наркотических веществ и подготовки к суициду, 1 337 сообщений о размещении в сети Интернет противоправной информации экстремистского и террористического характера.

С жалобами на обнаружение в сети Интернет сайтов с on-line казино и других азартных игр в Роскомнадзор обратилось более 1 700 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 2018 года электронным сервисом «Краткие справки о полномочиях» зафиксированы следующие переходы на сайты других федеральных органов или специализированные формы Роскомнадзора:

- 5 148 переходов на сайт МВД России;

- 1 976 переходов на сайт Роспотребнадзора;

- 10 972 перехода 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.

Динамика поступления обращений граждан по вопросам размещения в сети Интернет противоправной информации за 2016-2018 гг. представлена на графике.

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 2018 году продолжена работа «горячей линии» Роскомнадзора (сервис электронных сообщений).

Так, по итогам 2018 года на «горячую линию» поступило более 302 тыс. обращений граждан и организаций. Из них:

- более 225 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 53 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 24 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);

- 167 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 заявителю даны соответствующие разъяснения действующего законодательства.

Кроме того, в целях повышения оперативности обработки заявок граждан и юридических лиц по вопросам ведения и функционирования «Единого реестра доменных имен, указателей страниц сайтов в сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено» наряду с «горячей линии», размещавшейся по адресу zapret-info@rkn.gov.ru, была введена интерактивная форма обратной связи https://eais.rkn.gov.ru/feedbackForm.

Данная форма предусматривает тематическую вариативность при формировании обращения заявителем и предоставляет заявителю справочную информацию еще на этапе формирования обращения (т.е. до момента его отправки), а также предлагает воспользоваться специальными электронными сервисами, где заявитель может самостоятельно проверить основания блокировки интернет-ресурсов или подать жалобу о наличии в сети «Интернет» запрещенной информации посредством специальной электронной формы.

**РАБОТА СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА**

В целях предоставления гражданам оперативной информации о Роскомнадзоре, ходе рассмотрения обращений и заявлений, поданных в Роскомнадзор, в 2018 году была продолжена работа Справочно-информационного центра Роскомнадзора.

Для улучшения качества оказания услуг ведется аудиозапись разговоров. Ежедневно операторами Справочно-информационного центра обрабатывается порядка 200 звонков.

По итогам 2018 года в Справочно-информационный центр Роскомнадзора обратилось порядка 55 тысяч граждан. Сведения о количестве обратившихся граждан по кварталам представлены в таблице.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I кв. | II кв. | III кв. | IV кв. | 2018 |
| 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 | 7529 | 8635 | 5437 | 6606 | 28207 |
| По вопросам предоставления информации о рассмотрении заявлений, писем, обращений | 8044 | 6570 | 5997 | 5876 | 26487 |
| Всего: | | | | | **54 694** |

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 2018 году было принято 59 устных обращений.

Всего в 2018 году Роскомнадзор поступило 190 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 2018 году было принято 11 обращений.

**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 2018 году всего в ходе личных приемов было принято 925 граждан, в том числе руководителем и заместителями руководителя Роскомнадзора – 34 гражданина, руководством территориальных управлений Роскомнадзора – 891.

В ходе проведения личных приемов гражданами в основном давались устные разъяснения, 47 граждан по результатам приема оставили письменные заявления.

Также в течение 2018 года 44 руководителя территориальных управлений Роскомнадзора осуществляли личный прием граждан в региональных Приемных Президента Российской Федерации (всего было принято 224 гражданина).

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 2018 году продолжалась работа по приспособлению и обозначению входных групп зданий и внутренних помещений для лиц с ограниченными возможностями.

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 (173 человека).

Вместе с тем в 2018 году в 6 территориальных управлений Роскомнадзора граждане с просьбами о личном приеме руководством не обращались.

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

По итогам проведенного 12 декабря 2018 года четвертого общероссийского дня приема граждан было принято 46 граждан, из них: 44 принято в ходе личного приема, 2 – в доступном режиме связи.

**РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре в 2018 году вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – 99 444;

- решено положительно – 6 337;

- не поддержано – 10 829;

- направлено по компетенции – 37 291;

- обращение отозвано гражданином – 833;

- переписка прекращена – 180.

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 2018 году Роскомнадзором было перенаправлено 37 291 обращений (24% 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 2018 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 2018 году гражданам было направлено 76 440 приглашений об оценке качества направленных ответов, на которые было получено **6 919** откликов. Полученные результаты распределились следующим образом:

3 944 человек (57,1%) полученными ответами не удовлетворены, 712 (10,2%) – удовлетворены отчасти, 2 263 (32,7%) – ответами удовлетворены.

Также 3 145 граждан отметили излишнее цитирование в ответах положений нормативно-правовых актов, затрудняющее восприятие изложенной информации.

3 065 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.

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.

Территориальными органами Роскомнадзора, входящими в Центральный федеральный округ (17 территориальных управлений Роскомнадзора), со второго полугодия 2018 года применяется практика проведения внутренних взаимных проверок качества подготовки ответов, направляемых гражданам.

Итоги проверок ежемесячно обсуждаются на совещаниях руководящего состава территориальных управлений, проводимых в режиме видеоконференцсвязи. В ходе совещаний озвучиваются результаты выборочной проверки качества подготовки ответов по конкретным обращениям, оценивается соблюдение нормативных требований в сфере работы с обращениями граждан, дается оценка юридической значимости ответов и информационного наполнения, в том числе с точки зрения их «перегруженности» цитированием нормативных актов, применения сложных формулировок и непонятных аббревиатур.

Подобная практика работы позволяет привлечь внимание к проблеме формирования ответов гражданам в доступной форме непосредственных исполнителей в каждом территориальном органе Роскомнадзора, и направлена на снижение доли как негативно настроенных граждан, так и предотвращения повторных жалоб граждан в вышестоящие государственные органы.

Вместе с тем, учитывая возможную субъективность полученных оценок граждан, с 2016 года 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 2018 года в Роскомнадзоре была сформирована следующая статистическая информация:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **Всего** | из них  обжалований | **Факты подтвердились** |
| в сфере связи | 37 166 | 380 (1,02%) | 69 (18,1%) |
| в сфере персональных данных | 39 335 | 624 (1,58%) | 59 (9,4%) |
| в сфере СМИ | 4 826 | 53 (1,09%) | 2 (3,7%) |
| в сфере организации работы в сети «Интернет» | 54 411 | 69 (0,12%) | 3 (4,3%) |
| Итого: | **135 738** | **1 126** (0,82%) | **133** (11,8%) |

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

За отчетный период поступило 1126 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 133 случаях, 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.

В 2018 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 2018 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **154 914** |
|  | Из них: |  |
|  | Жалобы на оказание государственных услуг | 51 |
|  | Обращения по коррупции | 8 |
|  | Обращения по основной деятельности | 154 855 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
|  | Электронная почта | 7 733 |
|  | Портал государственных и муниципальных услуг | 100 |
|  | Официальный сайт Роскомнадзора | 103 550 |
|  | Электронные каналы связи: МЭДО, СЭД ЕИС | 11 459 |
|  | Устные обращения («горячие», «прямые» телефонные линии) | 283 |
|  | Фельдъегерская, курьерская доставка | 7 491 |
|  | Почтовое отправление | 24 239 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений, в том числе ТУ** |  |
| *3.1* | *Жалобы на оказание гос.услуг* | *51* |
|  | - в сфере связи | 27 |
|  | - в сфере СМИ | 24 |
| *3.2* | *Обращения граждан по вопросам коррупции* | *8* |
|  | - обращения граждан по вопросам коррупции | 3 |
|  | - обращения сотрудников Роскомнадзора по вопросам коррупции и злоупотребления служебным положением | 5 |
| *3.3* | *Обращения граждан по основной деятельности* | *154 855* |
|  | Вопросы административного характера | 19 117 |
|  | Вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 37 166 |
|  | Вопросы защиты персональных данных | 39 335 |
|  | Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам, другие вопросы информационных технологий | 54 411 |
|  | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет – сайтах | 4 826 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **37 291** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **117 623** |
|  | Из них: |  |
|  | Даны разъяснения | 99 444 |
|  | Решено положительно | 6 337 |
|  | Не поддержано | 10 829 |
|  | Отозвано гражданином | 833 |
|  | Переписка прекращена | 180 |