**ИТОГИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**В РОСКОМНАДЗОРЕ В 2017 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 2017 году в Роскомнадзор и территориальные органы поступило **115 932** обращений граждан (в том числе пересланных из других государственных органов более 4 тысяч дубликатов обращений, поступивших в Роскомнадзор ранее), из них письменно – 27 159, устно – 443, в электронном виде – 88 330.

Распределение жалоб по основным направлениям показано в таблице 7.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Основная деятельность** | **Жалобы на предоставление государственных услуг** | **Сообщения о коррупционных проявлениях** |
| 115 880 | 43 | 9 |
| **115 932 обращения** |

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

В 2017 году обращения граждан в Роскомнадзор поступали из:

органов прокуратуры – 11 738 обращений;

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций - 1 652 обращения;

Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – 1 488 обращений;

других государственных органов исполнительной власти, в том числе региональных и муниципальных - 21 526.

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 2017 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 2017 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 74% поступивших обращений (28890 обращений из 38 927).

В целом, в сравнении с 2016 годом, количество поступивших в Роскомнадзор обращений **увеличилось на 19,2%** (97 253 обращения в 2016 году).

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

Наибольший рост числа обращений граждан по итогам 2017 года показывают территориальные управления Роскомнадзора, входящие в Северо-Кавказский (+ 69,1%), Дальневосточный (+ 55,7%) и Сибирский (+ 44,1%) федеральные округа.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование ФО** | **2016** | Динамика по итогам 2016 года | **2017** | **Динамика** **по итогам** **2017 года** |
| Центральный ФО | 35 567 | + 11,8% | 38 927 | + 9,4% |
| Уральский ФО | 5 561 | + 9,1% | 6 406 | + 15,2% |
| Приволжский ФО | 12 669 | + 6,2% | 15 544 | + 22,7% |
| Южный ФО | 6 871 | + 29,7% | 8 653 | + 26,0% |
| Северо-Западный ФО | 8 410 | + 2,8% | 11 037 | + 31,2% |
| Сибирский ФО | 7 671 | + 4,2% | 11 052 | + 44,1% |
| Дальневосточный ФО | 2 702 | + 5,1% | 4 207 | + 55,7% |
| Северо-Кавказский ФО | 1 056 | - 1,5% | 1 786 | + 69,1% |

Тематическое содержание поступивших в Роскомнадзор в 2017 году обращений граждан представлено на диаграмме.

Тематическая направленность обращений граждан, поступивших в Роскомнадзор в 2017 году, в целом, не изменилась.

В сравнении с 2016 годом в 2017 году фиксируется рост обращений граждан по вопросам в сфере связи и по вопросам организации деятельности администраций сайтов в сети интернет.

Сравнительные сведения о количестве обращений граждан по тематикам вопросов за 2016-2017 гг. представлены в таблице.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика вопросов** | **2016** | **2017** | **Рост** |
| Вопросы организации деятельности СМИ | 5 147 | 5 602 | + 8,8% |
| Вопросы в сфере связи | 34 194 | 43 472 | + 27,1% |
| Вопросы в сфере защиты персональных данных | 38 598 | 36 498 | - 5,4% |
| Ограничение доступа к сайтам и жалобы на действия администраций сайтов | 14 343 | 21 999 | + 53,3% |

**АНАЛИЗ ТЕМАТИК ОБРАЩЕНИЙ**

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

В 2017 году различные вопросы в сфере связи поднимались в 43 472 обращениях граждан (37,5% 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 2017 году в Роскомнадзор по данным вопросам поступило 469 обращений, что составляет 1,1% от числа обращений в сфере связи.

С жалобами на крупных операторов мобильной связи ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком», ПАО «Мегафон» и ПАО «Теле2» в 2017 году в Роскомнадзор обратилось 5 288 граждан (в 2016 году – 4 779), что составляет 12,2% от поступивших обращений в сфере связи, из них:

- 1 956 выразили несогласие с суммой выставленного счета за услуги связи;

- 809 отмечали отсутствие связи;

- 1 238 жаловались на оказание дополнительных платных услуг без их согласия;

- 778 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 - 1 143 обращения. При этом большая часть обращений содержала нарекания в деятельности оператора ПАО «МТС» - 2 062 обращений (39%).

В 2017 году с жалобами на организацию работы ФГУП «Почта России» обратилось 20 504 человека, из них: 15 318 человек жаловались на неполучение адресованных им почтовых отправлений, 5 186  человек - на неудовлетворительную работу сотрудников почтовых отделений.

В 892 обращениях граждан поднимались вопросы функционирования оборудования связи.

С просьбами о разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в сфере связи в Роскомнадзор обратилось 611 граждан.

Увеличение в 2017 году количества жалоб граждан ***в сфере средств массовой информации*** связано, прежде всего, с резонансными телевизионными передачами, прошедшими по федеральным телеканалам. Непосредственно в 2017 году более 700 жалоб от граждан поступило в отношении выпусков программы «Пусть говорят», вышедших в эфире телеканала «Первый канал» 31.01.2017, 20.02.2017, 21.02.2017, 06.03.2017, 07.03.2017, где обсуждалась жизненная ситуация Дианы Шурыгиной.

Роскомнадзором в отношении указанных в обращениях выпусков программы «Пусть говорят» были проведены анализ и оценка, по результатам которых выявлены нарушения требований п.2 ч. 2 ст. 5, п. 2 ст. 10, ч. 1 ст. 13 Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

За нарушение порядка изготовления или распространения продукции средства массовой информации юридическое лицо – ОАО «Первый канал» и должностное лицо – главный редактор СМИ «Первый канал» были привлечены к административной ответственности.

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

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

По итогам 2017 года доля поступивших обращений граждан содержащих жалобы в сфере защиты персональных данных граждан, в общем объеме обращений занимает второе место (31%), однако впервые с момента реализации Роскомнадзором функций регулятора в сфере защиты персональных данных, годовое снижение количества поданных жалоб составило -5,4% (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 снижение количества обращений по данной тематике обусловлено предоставлением государственными органами дополнительных возможностей для защиты своих прав и повышением уровня правовой культуры граждан.

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 2017 году количество поступивших обращений по данной тематике увеличилось на 65,6% и составило 16 871 обращений.

В 2017 году Роскомнадзором было получено 2 002 сообщения о размещении в сети Интернет информации, содержащей детскую порнографию, сбытом наркотических веществ и подготовкой суицидов.

Несмотря на сохраняющуюся негативную ситуацию в мире в целом, высоким уровнем агрессии в сети Интернет, направленной на подрыв основ российской государственности, по итогам 2017 года снизилось количество сообщений граждан, о размещении в сети Интернет противоправной информации экстремистского и террористического характера (796 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 2013-2017 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 2017 году продолжена работа «горячей линии» Роскомнадзора (сервис электронных сообщений).

Так, по итогам 2017 года на «горячую линию» поступило порядка 248 тыс. обращений граждан и организаций из них:

- более 166 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 37 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 40 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);

- около 4 тыс. 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.

**РАБОТА СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА**

В целях предоставления гражданам оперативной информации о Роскомнадзоре, ходе рассмотрения обращений и заявлений, поданных в Роскомнадзор, в 2017 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 2017 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 | 5569 | 7620 | 6950 | 7286 | 27 425 |
| По вопросам предоставления информации о рассмотрении заявлений, писем, обращений | 6128 | 7560 | 6065 | 7204 | 26 957 |
| Всего: | **54 382** |

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 2017 году было принято 46 устных обращения.

Всего в 2017 году Роскомнадзор поступило 146 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 2017 году было принято 7 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 2017 году всего в ходе личных приемов были приняты 822 гражданина, в том числе руководителем и заместителями руководителя Роскомнадзора – 39 граждан, руководством территориальных управлений Роскомнадзора – 783.

В ходе проведения личных приемов гражданами в основном давались устные разъяснения, 347 граждан по результатам приема оставили письменные заявления.

Также в течение 2017 года 40 руководителей территориальных управлений Роскомнадзора осуществляли личный прием граждан в региональных Приемных Президента Российской Федерации (всего было принято 223 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 2017 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 (195 человек).

Вместе с тем в 2017 году в 10 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 2017 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 2017 года четвертого общероссийского дня приема граждан было принято 48 человек, из них: 43 человека принято в ходе личного приема, 5 – в доступном режиме связи.

**РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре в 2017 году вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – 72 029;

- решено положительно – 8 050;

- не поддержано – 7 907;

- направлено по компетенции – 14 740;

- обращение отозвано гражданином – 953.

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 2017 году Роскомнадзором было перенаправлено 14 740 обращений (12,7% 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 2017 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 2017 году гражданам было направлено 66 889 приглашений об оценке качества направленных ответов, на которые было получено **6 968** откликов. Полученные результаты распределились следующим образом:

2727 человек (39,1%) полученными ответами не удовлетворены, 1 599 (23%) – удовлетворены отчасти, 2 642 (37,9%) – ответами удовлетворены.

Также 2 815 гражданина отметили излишнее цитирование в ответах положений нормативно-правовых актов, затрудняющее восприятие изложенной информации.

3 019 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.

 Вопрос повышения качества ответов, их подготовке в доступной для граждан форме, также обсуждался на заседании специализированной секции для руководителей территориальных управлений Роскомнадзора, проведенной в ходе коллегии Роскомнадзора в апреле 2017 года.

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 2017 года в Роскомнадзоре была сформирована следующая статистическая информация:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **Всего** | из нихобжалований | **Факты подтвердились** |
| в сфере связи | 43 472 | 612 (1,4%) | 170 (27,7%) |
| в сфере персональных данных | 39 498 | 396 (1%) | 45 (11,3%) |
| в сфере СМИ | 5 602 | 112 (1,9%) | 6 (5,3%) |
| в сфере организации работы в сети «Интернет» | 21 999 | 48 (0,2%) | 4 (8,3%) |
| Итого: | **110 571** | **1 168**(1,05%) | **225** (19,2%) |

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

 За отчетный период в центральный аппарат Роскомнадзора поступило 1168 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 225 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.

По итогам рассмотрения обращений в 2017 году в 263 случаях переписка с гражданами по ранее рассмотренным вопросам была прекращена.

В 2017 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 2017 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **115 932** |
|  | Из них: |  |
| 1.1 | Жалобы на оказание государственных услуг | 43 |
| 1.2 | Обращения по коррупции | 9 |
| 1.3 | Обращения по основной деятельности | 115 880 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Электронная почта | 9 700 |
| 2.2 | Портал государственных и муниципальных услуг | 57 |
| 2.3 | Официальный сайт Роскомнадзора | 69 435 |
| 2.4 | Электронные каналы связи: МЭДО, СЭД ЕИС | 9 085 |
| 2.5 | Устные обращения («горячие», «прямые» телефонные линии) | 443 |
| 2.6 | Фельдъегерская, курьерская доставка | 2 573 |
| 2.7 | Почтовое отправление | 21 077 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений, в том числе ТУ** |  |
| *3.1* | *Жалобы на оказание гос.услуг* | *45* |
| 3.2 | - в сфере персональных данных | 3 |
| 3.3 | - в сфере связи | 21 |
| 3.4 | - в сфере СМИ | 21 |
| *3.7* | *Обращения граждан по вопросам коррупции* | *9* |
| 3.8 | - обращения граждан по вопросам коррупции | 8 |
| 3.9 | - обращения сотрудников Роскомнадзора по вопросам коррупции и злоупотребления служебным положением | 1 |
| *3.10* | *Обращения граждан по основной деятельности* | *115 878* |
| 3.11 | Вопросы административного характера | 8 352 |
| 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.) | 43 451 |
| 3.14 | Вопросы защиты персональных данных | 36 495 |
| 3.15 | Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам, другие вопросы информационных технологий | 21 999 |
| 3.16 | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет – сайтах | 3 629 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **14 740** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **111 898** |
|  | Из них: |  |
| 5.1 | Даны разъяснения | 72 029 |
| 5.2 | Решено положительно | 8 050 |
| 5.3 | Не поддержано | 7 907 |
| 5.4 | Отозвано гражданином |  953 |