**ИТОГИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**В РОСКОМНАДЗОРЕ В 2022 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 2022 году в Роскомнадзор и территориальные органы поступило **298 076** обращений граждан (без учета дубликатов обращений), из них письменно – 35 364, устно – 455, в электронном виде – 262 257.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основная деятельность** | **Жалобы на предоставление государственных услуг** | **Сообщения о коррупционных проявлениях** | **Жалобы в рамках административного производства** |
| 297 677 | 19 | 1 | 379 |
| **298 076** обращений |

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

В 2022 году обращения граждан в Роскомнадзор поступали из:

органов прокуратуры – 11 562 обращения;

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 4 065 обращения;

Аппарата Правительства Российской Федерации – 549 обращения;

Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – 1 207 обращений;

других государственных органов исполнительной власти, в том числе региональных и муниципальных – более 50 тысяч обращений.

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, Аппарата Правительства Российской Федерации и Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, регистрируется в Роскомнадзоре в течение одного рабочего дня со дня перенаправления обращения.

В соответствии с пунктом 3 постановления Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2020 г. № 1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами и юридическими лицами в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам сообщений и обращений, а также для направления такими органами и организациями ответов на указанные сообщения и обращения» Роскомнадзор является участником эксперимента, осуществляет прием и рассмотрение обращений в информационной системе ЕПГУ «Единое окно цифровой обратной связи», которая предусматривает прохождение процедуры идентификации с использованием ЕСИА. В 2022 году посредством данного сервиса в Роскомнадзор поступило 1 077 обращений.

Все обращения граждан и организаций вне зависимости от способа поступления рассматриваются Роскомнадзором и территориальными органами в соответствии с требованиями законодательства.

Граждане, 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 2022 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 60% поступивших обращений (59 568 обращений из 99 901).

Тематическое содержание поступивших в Роскомнадзор в 2022 году обращений граждан представлено на диаграмме:

В 2022 году большая часть обращений граждан относилась к распространению в сети Интернет противоправной информации и ограничению доступа к сайтам.

**АНАЛИЗ ТЕМАТИК ОБРАЩЕНИЙ**

Значительное количество обращений, поступающих в Роскомнадзор, связано с контрольной (надзорной) деятельностью в сфере связи.

В 2022 году различные вопросы в сфере связи поднимались в 32 989 обращениях граждан (11% от общего количества обращений).

В связи с принятием Федерального закона от 25 декабря 2012 г. № 253-ФЗ [«О внесении изменений в Федеральный закон «О связи](http://base.garant.ru/70289722/)», обязавшего операторов связи с 8 апреля 2014 г. 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 2022 году в Роскомнадзор по данным вопросам поступило 2 653 обращения, что составляет 8% от числа обращений в сфере связи и является меньше показателя 2021 года (2,7%).

С жалобами на крупных операторов мобильной связи ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком», ПАО «Мегафон» и ПАО «Теле2» в 2022 году в Роскомнадзор обратилось 4 867 граждан, что составляет 15% от поступивших обращений в сфере связи.

Большая часть обращений содержала нарекания в деятельности оператора ПАО «МТС» – 30,7%. ПАО «Мегафон» по итогам 2022 года занимает второе место по количеству поступивших жалоб – 29%. В отношении оператора ПАО «Теле2» поступило 23% жалоб, в отношении оператора ПАО «Вымпелком» – 16,7%.

В 2022 году увеличилось количество обращений граждан, содержащих жалобы на организацию работы АО «Почта России». Всего в 2022 году поступило 12 408 обращений, из них: 9 239 граждан жаловались на неполучение адресованных им почтовых отправлений, 3 169 граждан – на неудовлетворительную работу сотрудников почтовых отделений.

С просьбами о разъяснении вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в сфере связи в Роскомнадзор обратилось 459 граждан.

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

Всего в 2022 году в Роскомнадзор поступило 56 251 обращение граждан по указанной тематике, из них: 2 002 гражданина обратились с просьбой о разъяснении отдельных положений Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», 2 081 – о разъяснении вопросов по ведению реестра операторов персональных данных, 49 593 – 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 2022 году деятельность Роскомнадзора в качестве уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных приобрела более динамичный характер. Со вступлением с 1 сентября 2022 года в силу изменений в Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» усилился контроль в сфере защиты персональных данных, были расширены формы и методы профилактической работы.

Подавляющее количество обращений граждан, поступивших в Роскомнадзор в 2022 году, 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.

В 2022 году в Роскомнадзор поступило более 140 тысяч обращений граждан по вопросам регулирования работы интернет-сайтов.

В марте 2022 года резко возросло количество поступающих обращений, касающихся размещения в сети Интернет противоправной информации: обращений по теме запрещенных материалов ступило на 40% больше, чем в марте 2021 года.

Динамика поступления обращений граждан по вопросам размещения в сети Интернет противоправной информации за 2020-2022 гг. представлена на графике.

В 2022 году Роскомнадзором было получено 1 784 сообщения о размещении в сети Интернет информации, содержащей детскую порнографию, о сбыте наркотических веществ и подготовке к суициду, 6 063  сообщения 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.

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 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в 2022 году продолжена работа «горячей линии» Роскомнадзора (сервис электронных сообщений).

По итогам 2022 года на «горячую линию» поступило более 314,7 тыс. обращений граждан и организаций. Из них:

- более 257,4 тыс. писем, касающихся реализации Роскомнадзором статьи 15.1 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Единый реестр запрещенной информации, zapret-info@rkn.gov.ru);

- более 50,9 тыс. писем, касающихся реализации Роскомнадзором статьи 15.2, 15.6 и 15.6-1 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 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 6,4 тыс. писем, касающихся реализации Роскомнадзором статьи 15.3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Реестр информации, запрещенной законом 398-ФЗ, 398-fz@rkn.gov.ru);

- 62 письма по вопросам реализации Роскомнадзором статьи 10.1 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

По результатам рассмотрения обращений были приняты меры реагирования в рамках реализации Роскомнадзором вышеуказанных статей Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», заявителям были даны соответствующие разъяснения.

В связи с вступлением в силу изменений в Федеральный закон от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ «О рекламе» и наделением Роскомнадзора полномочиями по сбору, хранению и учету информации о распространяемой в сети Интернет рекламе в 2022 году в Службу стали поступать обращения по разъяснению соответствующего законодательства. Всего по указанной тематике в 2022 году в Роскомнадзор поступило 302 обращения.

**РАБОТА СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА**

В целях предоставления гражданам оперативной информации о Роскомнадзоре, ходе рассмотрения обращений и заявлений, поданных в Роскомнадзор, в 2022 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 2022 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. | 2022 |
| 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 | 1339 | 1470 | 895 | 2249 | 5953 |
| По вопросам предоставления информации о рассмотрении заявлений, писем, обращений | 5729 | 5208 | 8555 | 6628 | 26120 |
| **Всего:** | **32 073** |

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 2022 году вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – 169 996;

- решено положительно – 7 327;

- не поддержано – 13 296;

- направлено по компетенции – 92 899;

- обращение отозвано гражданином – 428;

- переписка прекращена – 322.

Обращения граждан перенаправлялись в основном в МВД России, Генеральную прокуратуру Российской Федерации, СК России, ФАС России, Роспотребнадзор, другие федеральные и региональные органы исполнительной власти.

Всего по компетенции вопросов в 2022 году Роскомнадзором было перенаправлено 92 899 обращения (31% 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 2022 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.

 Всего в 2022 году гражданам было направлено 196 293 приглашения об оценке качества направленных ответов, на которые было получено **6 738** откликов. Полученные результаты распределились следующим образом:

3 934 человек (58,4%) полученными ответами не удовлетворены, 683 (10,1%) – удовлетворены отчасти, 2 121 (31,5%) – ответами удовлетворены.

Также 1 785 граждан отметили излишнее цитирование в ответах положений нормативно-правовых актов, затрудняющее восприятие изложенной информации. Для 3 351 гражданин отметили, что информация в ответах на обращения изложена в доступной форме и понятна.

2 959 граждан отслеживали ход рассмотрения своих обращений посредством дополнительных электронных сервисов на официальном сайте Роскомнадзора.

 В 2022 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 2022 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **298 056** |
| **2** | **Виды обращений:** |  |
|  | электронные обращения | 262 257 |
|  | письменные обращения | 35 364 |
|  | устные обращения | 455 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений, в том числе ТУ** |  |
| *3.1* | *Жалобы на оказание гос.услуг* | *19* |
|  | - в сфере связи | 13 |
|  | - в сфере СМИ | 6 |
| *3.2* | *Обращения граждан по вопросам коррупции* | *1* |
|  | - обращения граждан по вопросам коррупции | 1 |
|  | - обращения сотрудников Роскомнадзора по вопросам коррупции и злоупотребления служебным положением | 0 |
| 3.3 | *Жалобы в рамках административного производства* | 379 |
| *3.4* | *Обращения граждан по основной деятельности* | *298 056* |
|  | Вопросы административного характера | 60 221 |
|  | Вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 32 989 |
|  | Вопросы защиты персональных данных | 56 251 |
|  | Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам, другие вопросы информационных технологий | 141 358 |
|  | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет – сайтах | 7 237 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **92 899** |
| **5** | **Результаты рассмотрения:** |  |
|  | Даны разъяснения | 169 996 |
|  | Решено положительно | 7 327 |
|  | Не поддержано | 13 296 |
|  | Отозвано гражданином | 428 |
|  | Переписка прекращена | 322 |