**ИТОГИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**В РОСКОМНАДЗОРЕ В 2019 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) 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 2019 году в Роскомнадзор и территориальные органы поступило **154 274** обращений граждан (в том числе пересланных из других государственных органов 7 396 дубликатов обращений, поступивших в Роскомнадзор ранее), из них письменно – 38 446, устно – 279, в электронном виде – 115 549.

Распределение жалоб по основным направлениям показано в таблице 7.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Основная деятельность** | **Жалобы на предоставление государственных услуг** | **Сообщения о коррупционных проявлениях** |
| 154 199 | 65 | 10 |
| **154 274 обращения** |

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

В 2019 году обращения граждан в Роскомнадзор поступали из:

органов прокуратуры – 12 117 обращений;

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

Аппарата Правительства Российской Федерации – 208 обращений;

Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – 1 256 обращений;

других государственных органов исполнительной власти, в том числе региональных и муниципальных – 18 437.

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 2019 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 2019 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 (27 623 обращений из 44035).

В целом, количество поступивших в Роскомнадзор обращений **осталось практически на уровне 2018 года с незначительным снижением на 0,4%** (154 974 обращения в 2018 году).

Динамика поступления обращений граждан в Роскомнадзор за период 2009 – 2019 гг. представлена на графике.

Рост числа обращений граждан по итогам 2019 года показывают территориальные управления Роскомнадзора, входящие в Южный федеральный округ (+ 11%).

На 14,4% снизились темпы роста количества поступающих обращений в территориальных управления, входящие в Северо-Кавказский федеральный округ.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Наименование ФО** | **2018** | **Динамика** **по итогам** **2018 года** | **2019** | **Динамика** **по итогам** **2019 года** |
| Центральный ФО | 43 579 | + 11,9 | 44 035 | + 1,0 |
| Уральский ФО | 9 900 | + 54,5 | 9 961 | + 0,6 |
| Приволжский ФО | 23 702 | + 52,4 | 22 853 | - 3,6 |
| Южный ФО | 11 077 | + 28,0 | 12 293 | + 11,0 |
| Северо-Западный ФО | 15 603 | + 41,3 | 16 449 | + 5,4 |
| Сибирский ФО | 13 447 | + 21,6 | 13 529 | + 0,6 |
| Дальневосточный ФО | 9 219 | + 119,1 | 8 318 | - 9,7 |
| Северо-Кавказский ФО | 4 805 | + 169,0 | 4 113 | - 14,4 |

Тематическое содержание поступивших в Роскомнадзор в 2019 году обращений граждан представлено на диаграмме.

В 2019 году изменилась тематическая направленность обращений граждан, поступивших в Роскомнадзор.

В сравнении с 2018 годом в 2019 году фиксируется значительный рост обращений граждан по вопросам защиты персональных данных.

Сравнительные сведения о количестве обращений граждан по тематикам вопросов за 2018-2019 гг. представлены в таблице.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика вопросов** | **2018** | **2019** | **Рост** |
| Вопросы организации деятельности СМИ | 4 826 | 4 719 | - 2,2% |
| Вопросы в сфере связи | 37 166 | 35 860 | - 3,5% |
| Вопросы в сфере защиты персональных данных | 39 335 | 52 375 | + 33,1% |
| Ограничение доступа к сайтам и жалобы на действия администраций сайтов | 54 411 | 31 989 | - 41,2% |

**АНАЛИЗ ТЕМАТИК ОБРАЩЕНИЙ**

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

В 2019 году различные вопросы в сфере связи поднимались в 35 860 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 2019 году в Роскомнадзор по данным вопросам поступило 1 360 обращений, что составляет 3,8% от числа обращений в сфере связи и более чем в 2 раза превышает показатель 2018 года.

С жалобами на крупных операторов мобильной связи ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком», ПАО «Мегафон» и ПАО «Теле2» в 2019 году в Роскомнадзор обратилось 6 542 гражданина (в 2018 году – 6 064), что составляет 18,2% от поступивших обращений в сфере связи, из них:

- 2 389 выразили несогласие с суммой выставленного счета за услуги связи;

- 626 отмечали отсутствие связи;

- 2 179 жаловались на оказание дополнительных платных услуг без их согласия;

- 676 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.).

Большая часть обращений содержала нарекания в деятельности оператора ПАО «Мегафон» - 2 814 обращений (43%). ПАО «Вымпелком», на действия которого поступило больше всего жалоб граждан в 2018 году, по итогам 2019 года занимает второе место по количеству поступивших жалоб (1 678). Меньше всего жалоб на работу поступило в отношении оператора ПАО «Теле2» - 666.

В 2019 году на 15% снизилось количество обращений граждан, содержащих жалобы на организацию работы АО «Почта России». Всего в 2019 году поступило 11 265 обращений, из них: 8 154 гражданина жаловались на неполучение адресованных им почтовых отправлений, 3 111 граждан - на неудовлетворительную работу сотрудников почтовых отделений.

С просьбами о разъяснении вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в сфере связи в Роскомнадзор обратилось 806 граждан.

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

В 2019 году доля поступивших обращений граждан содержащих жалобы в сфере защиты персональных данных, в общем объеме обращений занимает первое место (35%), 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.

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.

В части обеспечения информационной безопасности личности вопросы защиты персональных данных являются неотъемлемым элементом системы работы Роскомнадзора по контролю за деятельностью в сети Интернет. В 2019 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.

Динамика поступления обращений граждан по вопросам защиты персональных данных представлена на графике.

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 2019 году Роскомнадзором было получено 1 794 сообщений о размещении в сети Интернет информации, содержащей детскую порнографию, о сбыте наркотических веществ и подготовки к суициду, 753 сообщения 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 более 2 266 граждан. О продаже в сети Интернет различных документов государственного образца (дипломы об образовании, медицинские справки и т.д.) сообщило более 1 800 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 2019 года электронным сервисом «Краткие справки о полномочиях» зафиксированы следующие переходы на сайты других федеральных органов или специализированные формы Роскомнадзора:

- 7 488 переходов на сайт МВД России;

- 2 080 переходов на сайт Роспотребнадзора;

- 12 948 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 2017-2019 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 2019 года на «горячую линию» поступило более 433 тыс. обращений граждан и организаций. Из них:

- более 325 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 76 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 32 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);

- 114 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 2019 году была продолжена работа Справочно-информационного центра Роскомнадзора.

Для улучшения качества оказания услуг ведется аудиозапись разговоров. Ежедневно операторами Справочно-информационного центра обрабатывается порядка 180 звонков.

По итогам 2019 года в Справочно-информационный центр Роскомнадзора обратилось более 45 тысяч граждан. Сведения о количестве обратившихся граждан по кварталам представлены в таблице.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I кв. | II кв. | III кв. | IV кв. | 2019 |
| 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 | 5866 | 5351 | 5707 | 4983 | 21907 |
| По вопросам предоставления информации о рассмотрении заявлений, писем, обращений | 7068 | 5703 | 4987 | 5756 | 23514 |
| Всего: | **45 421** |

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 2019 году было принято 36 устных обращений.

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 2019 году в Роскомнадзор поступило 20 звонков от граждан, по результатам которых было принято 15 обращений, 5 гражданами были даны устные разъяснения.

**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 2019 году всего в ходе личных приемов было принято 714 граждан, в том числе руководителем и заместителями руководителя Роскомнадзора 41 гражданин, руководством территориальных управлений Роскомнадзора – 673. В ходе проведения личных приемов гражданами в основном давались устные разъяснения, 124 гражданина по результатам приема оставили письменные заявления.

Также в течение 2019 года 46 руководителей территориальных управлений Роскомнадзора осуществляли личный прием граждан в региональных Приемных Президента Российской Федерации (всего было принято 208 граждан).

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 (132 человека).

Вместе с тем в 2019 году в 7 территориальных управлениях Роскомнадзора граждане с просьбами о личном приеме руководством не обращались.

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 2019 году продолжалась работа по приспособлению и обозначению входных групп зданий и внутренних помещений для лиц с ограниченными возможностями. Входные группы зданий Роскомнадзора и территориальных органов оснащены кнопкой вызова работников, информационные таблички о времени работы адаптированы для граждан с функциональными нарушениями зрения (шрифт Брайля).

В случае невозможности приспособления входных групп зданий и внутренних помещений территориальными органами Роскомнадзора осуществляется особый режим приема граждан с ограниченными физическими возможностями. Как правило, по заявкам самих граждан или их социальных работников производится выезд работника территориального органа Роскомнадзора на дом к гражданину с ограниченными возможностями для проведения соответствующих консультаций.

**РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре в 2019 году вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – 92 948;

- решено положительно – 16 752;

- не поддержано – 13 026;

- направлено по компетенции – 30 731;

- обращение отозвано гражданином – 654;

- переписка прекращена – 163.

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 2019 году Роскомнадзором было перенаправлено 30 731 обращение (20% 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 2019 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 2019 году гражданам было направлено 104 830 приглашений об оценке качества направленных ответов, на которые было получено **6 245** откликов. Полученные результаты распределились следующим образом:

3 661 человек (58%) полученными ответами не удовлетворены, 613 (9,8%) – удовлетворены отчасти, 1 971 (32,2%) – ответами удовлетворены.

Также 2 804 гражданина отметили излишнее цитирование в ответах положений нормативно-правовых актов, затрудняющее восприятие изложенной информации.

2 605 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.

 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 2019 года в Роскомнадзоре была сформирована следующая статистическая информация:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **Всего** | из нихобжалований | **Факты подтвердились** |
| в сфере связи | 35 860 | 433 | 23 |
| в сфере персональных данных | 52 375 | 895 | 9 |
| в сфере СМИ | 4 719 | 84 | 2 |
| в сфере организации работы в сети «Интернет» | 31 989 | 66 | 0 |
| Итого: | 124 943 | 1 478 | 34  |

 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 1 478 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 34 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 2019 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 2019 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **154 274** |
|  | Из них: |  |
|  | Жалобы на оказание государственных услуг | 65 |
|  | Обращения по коррупции | 10 |
|  | Обращения по основной деятельности | 154 199 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
|  | Электронная почта | 8 694 |
|  | Портал государственных и муниципальных услуг | 71 |
|  | Официальный сайт Роскомнадзора | 98 076 |
|  | Электронные каналы связи: МЭДО, СЭД ЕИС | 12 740 |
|  | Устные обращения («горячие», «прямые» телефонные линии) | 407 |
|  | Фельдъегерская, курьерская доставка | 2 077 |
|  | Почтовое отправление | 32 209 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений, в том числе ТУ** |  |
| *3.1* | *Жалобы на оказание гос.услуг* | *65* |
|  | - в сфере связи | 57 |
|  | - в сфере СМИ | 8 |
| *3.2* | *Обращения граждан по вопросам коррупции* | *10* |
|  | - обращения граждан по вопросам коррупции | 9 |
|  | - обращения сотрудников Роскомнадзора по вопросам коррупции и злоупотребления служебным положением | 1 |
| *3.3* | *Обращения граждан по основной деятельности* | *154 199* |
|  | Вопросы административного характера | 29 256 |
|  | Вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 35 860 |
|  | Вопросы защиты персональных данных | 52 375 |
|  | Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам, другие вопросы информационных технологий | 31 989 |
|  | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет – сайтах | 4 719 |
| **4** | **Переслано по принадлежности вопросов** | **30 731** |
| **5** | **Результаты рассмотрения:** |  |
|  | Даны разъяснения | 92 948 |
|  | Решено положительно | 16 752 |
|  | Не поддержано | 13 026 |
|  | Отозвано гражданином | 654 |
|  | Переписка прекращена | 163 |