**ИТОГИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**В РОСКОМНАДЗОРЕ В 2023 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 2023 году в Роскомнадзор и территориальные органы поступило **266 458** обращений граждан (без учета дубликатов обращений), из них письменно – 38 444, устно – 286, в электронном виде – 227 728.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основная деятельность** | **Жалобы на предоставление государственных услуг** | **Сообщения о коррупционных проявлениях** | **Жалобы в рамках административного производства** |
| 265 798 | 26 | 7 | 627 |
| **266 458** обращений | | | |

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

В 2023 году обращения граждан в Роскомнадзор поступали из:

органов прокуратуры – 15 235 обращений;

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 4 513 обращения;

Аппарата Правительства Российской Федерации – 370 обращения;

Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – 2 026 обращений;

других государственных органов исполнительной власти, в том числе региональных и муниципальных – более 30 тысяч.

Значительная часть обращений граждан, направляемых из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации и Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, федеральных органов исполнительной власти с использованием системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО) 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 являлся участником эксперимента по приему и рассмотрению сообщений и обращений в информационной системе ЕПГУ «Единое окно цифровой обратной связи». В 2023 году с использованием данного сервиса в Роскомнадзор поступило 1 943 обращения.

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 2023 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 64% поступивших обращений (50 346 обращений из 78 382).

Тематическое содержание поступивших в Роскомнадзор в 2023 году обращений граждан представлено на диаграмме:

В 2023 году большая часть обращений граждан относилась к распространению в сети Интернет противоправной информации и ограничению доступа к сайтам.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематика вопросов** | **2021** | **2022** | **2023** |
| Вопросы организации деятельности СМИ | 6673 | 7236 | 6870 |
| Вопросы в сфере связи | 37 302 | 32 989 | 49 020 |
| Вопросы в сфере защиты персональных данных | 55 633 | 56 251 | 71 589 |
| Ограничение доступа к сайтам и жалобы на действия администраций сайтов | 72 519 | 140 898 | 97 260 |
| Учет рекламы в сети Интернет | - | 1 077 | 2 649 |

**АНАЛИЗ ТЕМАТИК ОБРАЩЕНИЙ**

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

В 2023 году различные вопросы в сфере связи поднимались в 49 020 обращениях граждан (18% 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 2023 году в Роскомнадзор по данным вопросам поступило 6 553 обращения, что составляет 13,4% от числа обращений в сфере связи.

С жалобами на крупных операторов мобильной связи ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком», ПАО «Мегафон» и ПАО «Теле2» в 2023 году в Роскомнадзор обратилось 3 244 гражданина, что составляет 6,6% от поступивших обращений в сфере связи.

Большая часть обращений на операторов связи содержала нарекания в деятельности оператора ПАО «МТС» – 32%, что на 2% больше, чем в 2022 году. ПАО «Мегафон» по итогам 2023 года занимает второе место по количеству поступивших жалоб – 30%. В отношении оператора ПАО «Вымпелком» поступило 21% всех жалоб, в отношении ПАО «Теле2» – 23% жалоб.

С просьбами о разъяснении вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в сфере связи в Роскомнадзор обратилось 394 гражданина.

В 2023 году на 30% увеличилось количество обращений граждан, содержащих жалобы на организацию работы АО «Почта России». Всего в 2023 году поступило 16 212 обращений, из них: 11 608 граждан жаловались на неполучение адресованных им почтовых отправлений, 4 604 граждан – на неудовлетворительную работу сотрудников почтовых отделений.

В 2023 году на официальном сайте Роскомнадзора был дополнен раздел «Общественная электронная приемная». При обращении в Роскомнадзор с использованием указанной формы при выборе тематики «Услуги почтовой связи» появилась возможность ознакомиться с порядком подачи жалоб и предъявления претензий операторам почтовой связи, порядке возмещения вреда, причиненного при осуществлении деятельности в области почтовой связи. В указанном разделе гражданам даны рекомендации по направлению претензий по вопросам розыска и принятия мер к пересылке и доставке почтовых отправлений.

Сравнительный анализ тематик поступивших в 2023 году обращений показывает активность граждан в части реализации ими законодательно закрепленных прав ***в сфере защиты персональных данных***.

Всего в 2023 году в Роскомнадзор поступило 71 589 обращений граждан по указанной тематике, из них: 2 433 гражданина обратились с просьбой о разъяснении отдельных положений Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», 1 363 – о разъяснении вопросов по ведению реестра операторов персональных данных, 64 027 – с жалобами на неправомерное использование их персональных данных. С 2020 года количество обращений по нарушению прав в сфере защиты прав субъектов персональных данных неуклонно растет.

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

В связи с вступлением в силу с 01.03.2023 изменений в Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», касающихся трансграничной передачи, утечки и уничтожения персональных данных, ужесточения мер по неправомерной передаче персональных данных, увеличилось количество обращений граждан и организаций, направляемых в Роскомнадзор и его территориальные органы.

Увеличение обращений граждан по вопросам защиты персональных данным свидетельствует, прежде всего, повышением уровня правовой культуры граждан и предоставлением государственными органами дополнительных возможностей для защиты своих прав.

Подавляющее количество обращений граждан, поступивших в Роскомнадзор в 2023 году, касалось ***нарушения действующего законодательства в части размещения противоправной информации в сети Интернет***.

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 2023 году в Роскомнадзор поступило более 90 тысяч обращений граждан по вопросам регулирования работы интернет-сайтов.

Динамика поступления обращений граждан по вопросам размещения в сети Интернет противоправной информации за 2021-2023 гг. представлена на графике:

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 регулярно обновляется 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 2023 году продолжена работа «горячей линии» Роскомнадзора (сервис электронных сообщений).

По итогам 2023 года на «горячую линию» поступило более 314,7 тыс. обращений граждан и организаций. Из них:

- более 799 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 162 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» (Реестр 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 26,4 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);

- 106 писем по вопросам реализации Роскомнадзором статьи 10.1 Федерального закона от 27 июля 2006 г. 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- 22 письма по вопросам реализации Роскомнадзором статьи 10.4 Федерального закона от 27 июля 2006 г. 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Реестр новостных агрегаторов, 208-fz@rkn.gov.ru);

- 8 писем по вопросам реализации Роскомнадзором статьи 10.5 Федерального закона от 27 июля 2006 г. 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Реестр аудиовизуальных сервисов, 87-fz@rkn.gov.ru);

- 24 письма по вопросам реализации Роскомнадзором статьи 10.6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Реестр социальных сетей, 530-fz@rkn.gov.ru);

- 40 писем по вопросам реализации Роскомнадзором статьи 10.7 Федерального закона от 27 июля 2006 г. 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Реестр сервисов размещения объявлений, 584-fz@rkn.gov.ru);

- 18 писем по вопросам реализации Роскомнадзором статьи 15.8 Федерального закона от 27 июля 2006 г. 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Реестр поисковых сервисов и анонимайзеров, 276-fz@rkn.gov.ru);

Также в 2023 году на «горячую линию» поступали письма по реализации положений части 4 статьи 12 Федерального закона от 14.07.2022 255-ФЗ «О контроле за деятельностью лиц, находящихся под иностранным влиянием» и Федерального закона от 1 июля 2021 г. 236-ФЗ «О деятельности иностранных лиц в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на территории Российской Федерации»:

- 12 писем по вопросам реализации Роскомнадзором положений части 4 статьи 12 Федерального закона от 14.07.2022 № 255-ФЗ «О контроле за деятельностью лиц, находящихся под иностранным влиянием» (Реестр информационных ресурсов иностранных агентов, доступ к которым ограничен на территории Российской Федерации, 255-fz@rkn.gov.ru);

- 35 писем по вопросам реализации Роскомнадзором Федерального закона от 1 июля 2021 г. 236-ФЗ «О деятельности иностранных лиц в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на территории Российской Федерации» (Перечень иностранных лиц, 236-fz@rkn.gov.ru).

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 п. 3 статьи 1 Федерального закона от 02.05.2021 № 347-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О рекламе» в III квартале 2023 года увеличилось количество обращений от граждан и организаций по вопросам маркировки рекламы в сети «Интернет» и нарушений правил ее размещения. В 2023 году в 2 раза увеличилось количество обращений по вопросам маркировки рекламы в сети «Интернет» по сравнению с прошлым годом (поступило 2 649 обращений от организаций, в то время как в 2022 году обращений по этой тематике поступило всего 1 077).

На официальном сайте Роскомнадзора размещены материалы и разъяснения по актуальным запросам по регулированию вопросов маркировки рекламы в сети «Интернет».

Меньшая часть обращений, поступивших в Роскомнадзор, касалась средств массовой информации. В 2023 году в Роскомнадзор поступило 6 870 обращений по указанной тематике, что на 5,3 % меньше, чем в 2022 году (7 236 обращений).

**РАБОТА СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА**

В целях предоставления гражданам оперативной информации о Роскомнадзоре, ходе рассмотрения обращений и заявлений, поданных в Роскомнадзор, в 2023 году была продолжена работа Справочно-информационного центра Роскомнадзора.

Для улучшения качества оказания услуг ведется аудиозапись разговоров. Ежедневно операторами Справочно-информационного центра обрабатывается порядка 140 звонков.

По итогам 2023 года в Справочно-информационный центр Роскомнадзора обратилось более 34 тысяч граждан. Сведения о количестве обратившихся граждан по кварталам представлены в таблице.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | I кв. | II кв. | III кв. | IV кв. | 2023 |
| 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 | 2 512 | 2 021 | 904 | 1 162 | 6 599 |
| По вопросам предоставления информации о рассмотрении заявлений, писем, обращений | 8 796 | 6 308 | 6 085 | 6 507 | 27 696 |
| **Всего:** | | | | | **34 295** |

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.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

В 2023 году был возобновлен личный прием граждан руководством центрального аппарата и территориальных органов.

Ежемесячно информация о графике проведения личного приема размещается на официальных сайтах Роскомнадзора и его территориальных органов.

**РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре в 2023 году вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – 148 401;

- решено положительно – 10 629;

- не поддержано – 16 930;

- направлено по компетенции – 88 460;

- обращение отозвано гражданином – 438;

- переписка прекращена – 355;

- принято к сведению – 62;

- находятся на рассмотрении – 1 183.

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 2023 году Роскомнадзором было перенаправлено 70 250 обращений (26,4% от общего числа поступивших обращений).

В 2023 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 2023 году гражданам было направлено 182 052 приглашения об оценке качества направленных ответов, на которые было получено **7 108** откликов (4% опрошенных). Полученные результаты распределились следующим образом:

4 653 человека (65,5%) полученными ответами не удовлетворены, 615 (8,7%) – удовлетворены отчасти, 1 840 (25,8%) – ответами удовлетворены.

Также 2 008 граждан отметили излишнее цитирование в ответах положений нормативных правовых актов, затрудняющее восприятие изложенной информации. 3 272 граждан отметили, что информация в ответах на обращения изложена в доступной форме и понятна.

2 963 граждан отслеживали ход рассмотрения своих обращений с использованием дополнительных электронных сервисов на официальном сайте Роскомнадзора.

В 2023 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 2023 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **266 458** |
| **2** | **Виды обращений:** |  |
|  | электронные обращения | 227 728 |
|  | письменные обращения | 38 444 |
|  | устные обращения | 286 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений, в том числе ТУ** |  |
| *3.1* | *Жалобы на оказание гос.услуг* | *25* |
|  | - в сфере связи | 12 |
|  | - в сфере СМИ | 13 |
| *3.2* | *Обращения граждан по вопросам коррупции* | *7* |
|  | - обращения граждан по вопросам коррупции | 7 |
| 3.3 | *Жалобы в рамках административного производства* | *627* |
| *3.4* | *Обращения граждан по основной деятельности* | *265 798* |
|  | Вопросы административного характера | 38 935 |
|  | Вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.) | 49 015 |
|  | Вопросы защиты персональных данных | 71 582 |
|  | Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам, другие вопросы информационных технологий | 100 024 |
|  | Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет – сайтах | 6 870 |
| **4** | **Переслано по принадлежности** | **88 460** |
| **5** | **Результаты рассмотрения:** |  |
|  | Даны разъяснения | 148 397 |
|  | Решено положительно | 10 629 |
|  | Не поддержано | 16 930 |
|  | Отозвано гражданином | 438 |
|  | Переписка прекращена | 355 |
|  | Находятся на рассмотрении | 1 183 |