

## ИТОГИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В РОСКОНАДЗОРЕ В 2025 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 2025 году в Роскомнадзор и его территориальные органы поступило **251 856** обращений граждан (без учета дубликатов обращений), из них письменно – 32 717, устно – 507, в электронном виде – 218 632.

Основная деятельность	Жалобы на предоставление государственных услуг	Сообщения о коррупционных проявлениях	Жалобы в рамках административного производства
251 182	10	1	663
<b>251 856</b> обращений			

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

В 2025 году обращения граждан поступали в Роскомнадзор из:

органов прокуратуры – 15 511 обращений;

Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 3 656 обращений;

Аппарата Правительства Российской Федерации – 608 обращений;

Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – 1 114 обращений;

других государственных органов исполнительной власти, в том числе региональных и муниципальных – более 59 тысяч.

Значительная часть обращений граждан пересылается в Роскомнадзор из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и федеральных органов исполнительной власти с использованием системы межведомственного электронного документооборота (МЭДО).

Федеральным законом от 28 декабря 2024 г. № 547-ФЗ, вступившим в силу 30 марта 2025 г., внесены изменения в Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в части порядка подачи обращений в форме электронного документа.

В соответствии с положениями части 1 статьи 4 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 28 декабря 2024 г. № 547-ФЗ) установлен исчерпывающий перечень способов подачи обращений в форме электронного документа, а именно с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (далее – ЕПГУ), иной информационной системы государственного органа либо официального сайта государственного органа в сети Интернет.

В целях выполнения требований закона, предъявляемых к работе официального сайта Роскомнадзора, введена процедура идентификации и аутентификации через ЕСИА для направления обращений. В 2025 году через официальный сайт поступило 144 678 обращений.

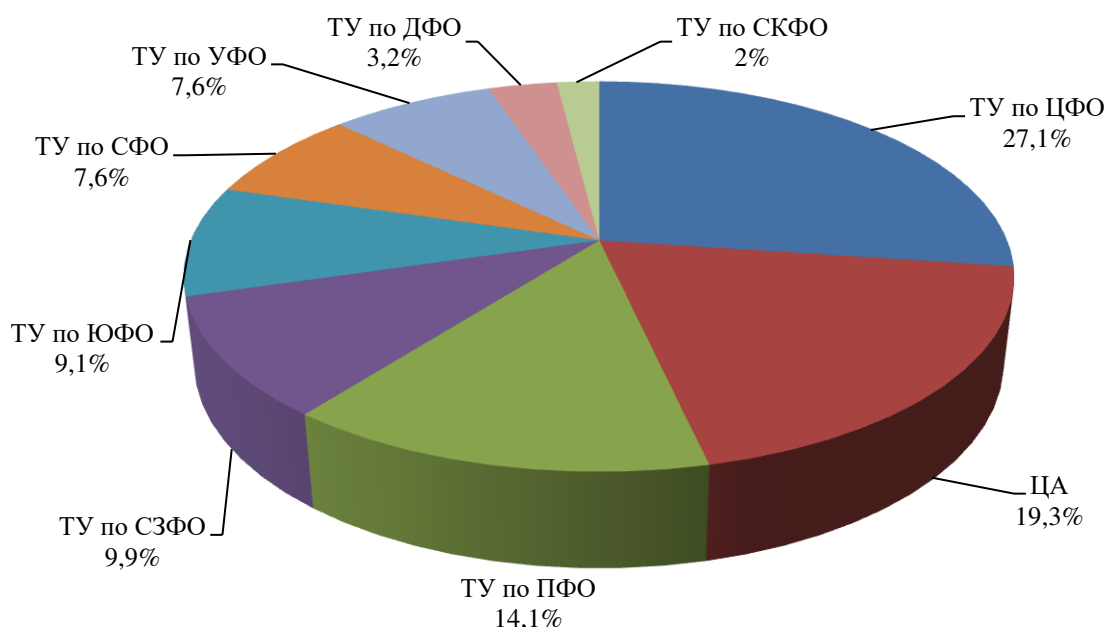
Роскомнадзор и его территориальные органы принимают обращения граждан и организаций с использованием информационной системы ЕПГУ «Единое окно цифровой обратной связи» (далее – Платформа обратной связи), которая предусматривает прохождение процедуры идентификации с использованием ЕСИА. В 2025 году с использованием Платформы обратной связи в Роскомнадзор и территориальные органы поступило 10 697 обращений граждан, что в 1,5 раза больше, чем в 2024 году (6 875 обращений).

Все обращения граждан и организаций вне зависимости от способа поступления рассматриваются 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.

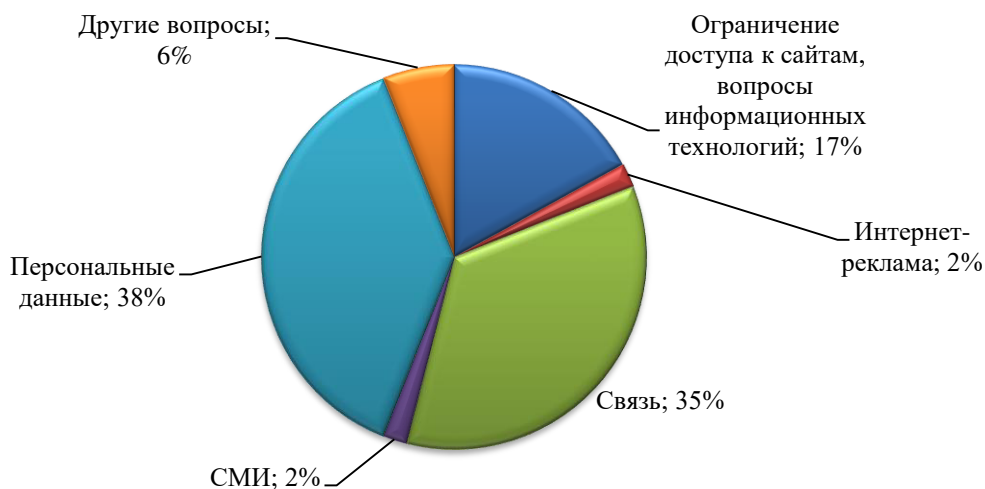
## АНАЛИЗ СТАТИСТИЧЕСКИХ ДАННЫХ

Распределение количества обращений граждан, поступивших в территориальные органы Роскомнадзора в 2025 году, представлено на диаграмме.



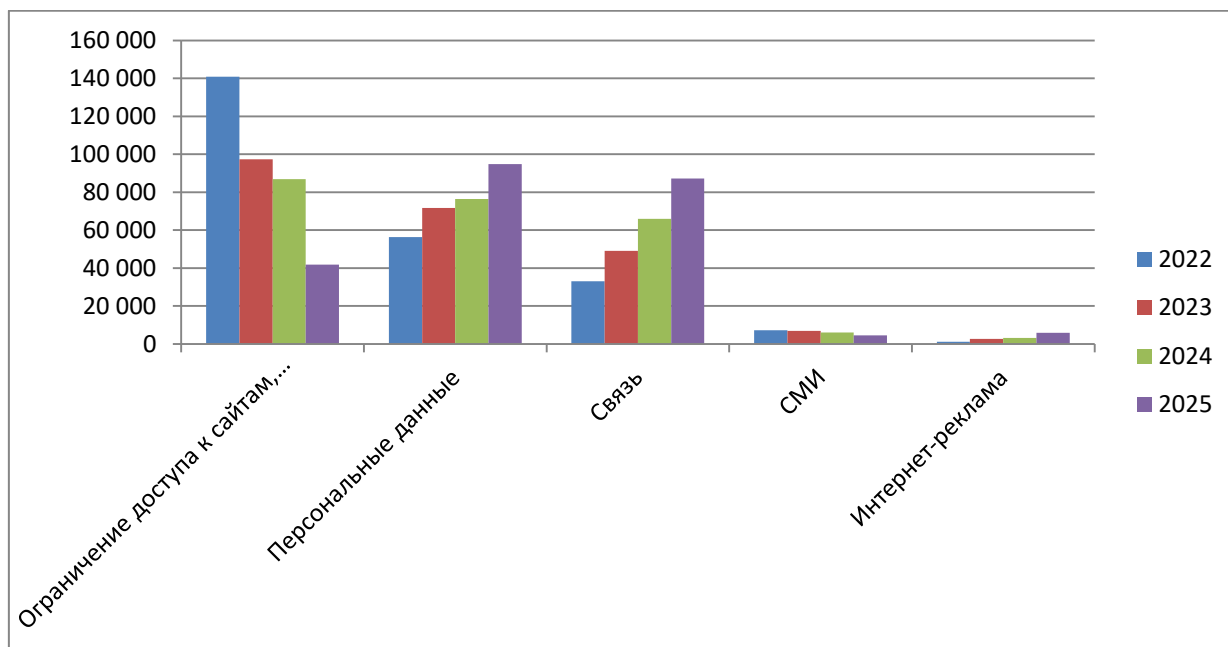
Значительное количество обращений граждан поступает в территориальные управления Роскомнадзора, входящие в Центральный федеральный округ (10 управлений). На долю непосредственно Управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу приходится более 80% поступивших обращений (55 109 обращений из 68 345).

Тематическое содержание поступивших в 2025 году обращений граждан и организаций представлено на диаграмме:



В 2025 году большая часть поступивших обращений граждан и организаций относилась *к сфере защиты прав субъектов персональных данных*.

Динамика поступивших обращений по разным тематикам за 2022-2025 годы представлена на диаграмме.



## АНАЛИЗ ТЕМАТИК ОБРАЩЕНИЙ

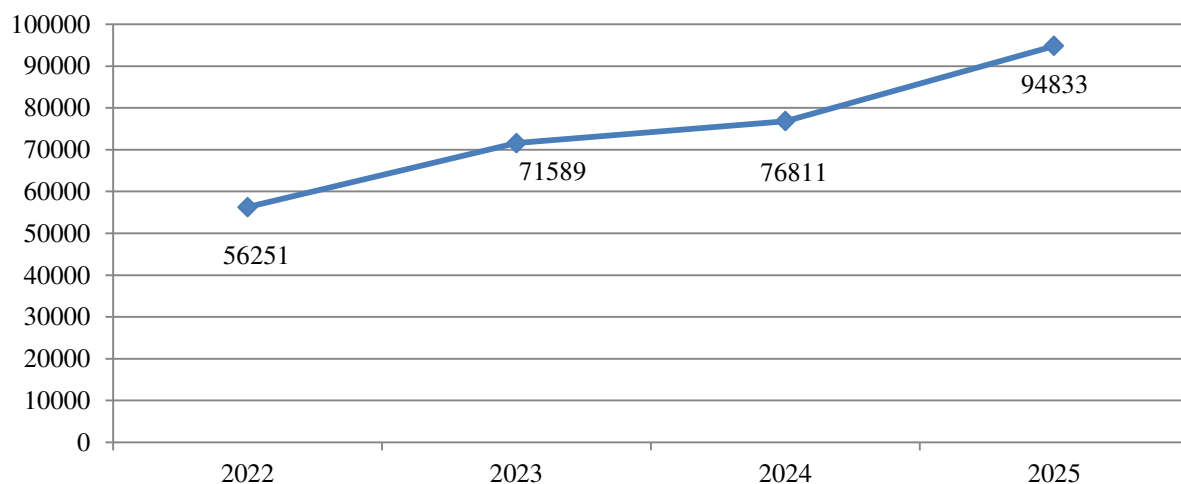
Подавляющее количество обращений граждан, поступивших в Роскомнадзор и его территориальные органы в 2025 году, касалось нарушения действующего законодательства *в сфере защиты прав субъектов персональных данных*.

Всего в 2025 году в Роскомнадзор поступило 94 833 обращения по указанной тематике (*на 24% больше*, чем в 2024 году). 4 141 граждан обратились с просьбой о разъяснении отдельных положений Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (в 1,5 раза больше, чем в 2024 году), 6 738 – о разъяснении вопросов по ведению реестра операторов персональных данных (в 7 раз больше, чем в 2024 году), 80 083 – с жалобами на неправомерное использование их персональных данных (в 1,2 раза больше, чем в 2024 году). Количество обращений по защите прав субъектов персональных данных неуклонно растет.

Наибольшее количество обращений граждан ежегодно поступает на действия кредитных учреждений и владельцев интернет-сайтов (в том числе социальные сети), коллекторских агентств. На действия данных категорий операторов традиционно поступает большое число жалоб, что, в первую очередь, связано с обработкой ими персональных данных значительного числа граждан.

В отношении кредитных учреждений распространены жалобы на действия, связанные с использованием персональных данных граждан при заключении договоров займа, передачей персональных данных без их согласия, а в отношении коллекторских агентств распространены жалобы на действия, связанные с обработкой персональных данных без их согласия.

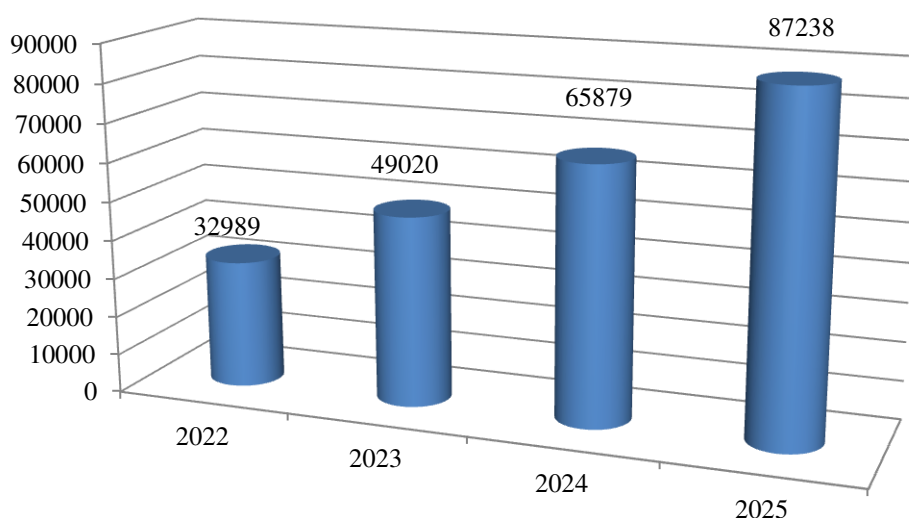
Динамика поступления обращений граждан по вопросам защиты персональных данных представлена на графике.



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

В 2025 году различные вопросы в сфере связи поднимались в 87 238 обращениях граждан (35% от общего количества обращений). По сравнению с 2024 годом (65 879) количество обращений в сфере связи **выросло на 32,6%**.

Динамика поступления обращений граждан в сфере связи представлена на диаграмме.



В 2025 году с жалобами на крупных операторов связи ПАО «МТС», ПАО «Вымпелком», ПАО «Мегафон» и ПАО «Теле2» обратилось 5 723 гражданина, что составляет 26% от всех жалоб, поступивших на операторов связи (21 637 обращений).

Большая часть обращений граждан и организаций в сфере связи поступила по вопросам использования VPN-сервисов, исключения сетевых адресов из фильтрации трафика, ограничения доступа к мессенджерам, игровым сервисам – 38% (33 286 обращений).

Одна из популярных тематик обращений в отношении операторов связи – вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (16,5%).

С просьбами о разъяснении вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в сфере связи в Роскомнадзор обратилось 470 граждан (0,5% обращений).

В 2025 году в Роскомнадзор поступило 14 917 обращений (17%), содержащих жалобы на организацию работы АО «Почта России» и других операторов почтовой связи в части пересылки, доставки, розыску почтовых отправлений и работы отделений почтовой связи. В 2025 году количество жалоб на операторов почтовой связи сократилось на 4,8% (в 2024 году поступило 15 682 обращений по указанной тематике).

Сравнительный анализ тематик поступивших в 2025 году обращений показывает активность граждан в части подачи обращений ***о нарушениях действующего законодательства в части размещения противоправной информации в сети Интернет.***

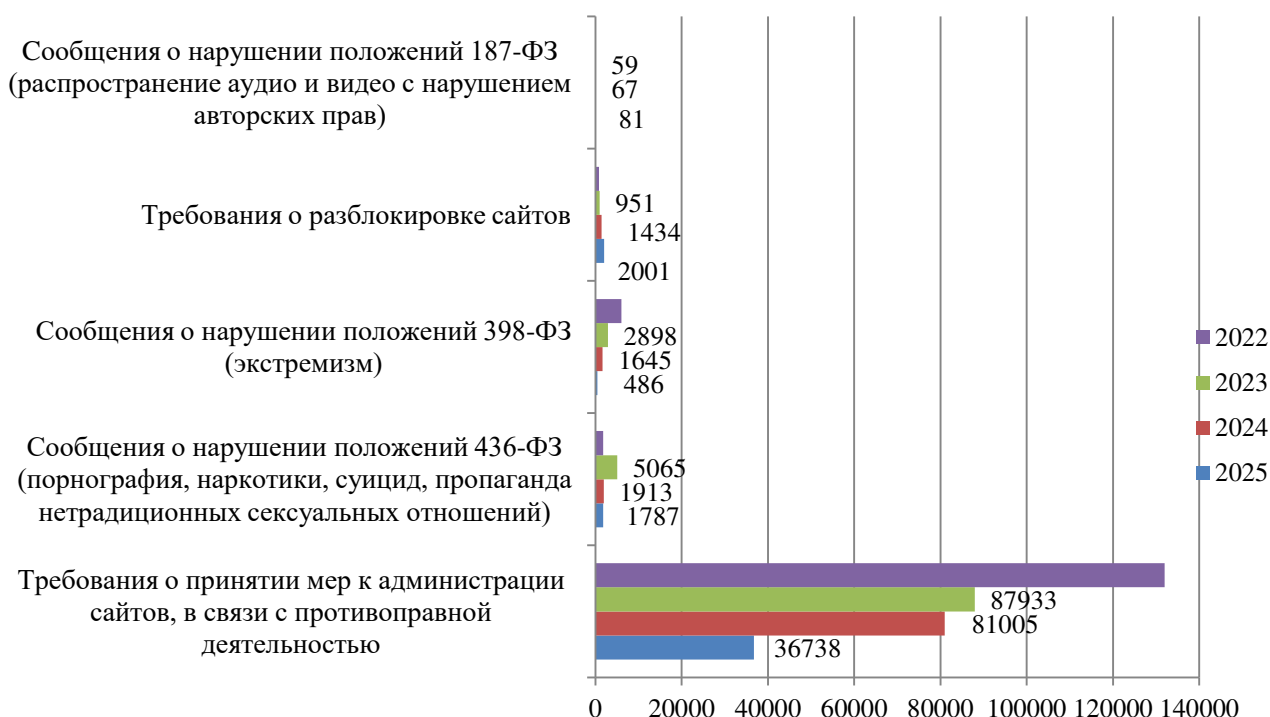
Актуальным вопросом для граждан остается регулирование деятельности работы интернет-сайтов, на которые граждане жалуются в связи с возможными мошенническими действиями, блокировкой их аккаунтов в социальных сетях, регулирования правил участия и поведения на игровых серверах.

В 2025 году в Роскомнадзор поступило 41 797 обращений граждан по вопросам регулирования работы интернет-сайтов.

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.

Динамика поступления обращений граждан по вопросам размещения в сети Интернет противоправной информации за 2022-2025 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 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в 2025 году продолжена работа «горячей линии» Роскомнадзора (сервис электронных сообщений).

По итогам 2025 года на «горячую линию» поступило более 1 млн. 759 тыс. обращений граждан и организаций, из них:

- более 1 млн. 580 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](mailto:zapret-info@rkn.gov.ru));

- более 149 тыс. писем, касающихся реализации Роскомнадзором статей 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](mailto:nap@rkn.gov.ru));

- более 20 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](mailto:398-fz@rkn.gov.ru));

- 63 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» (Реестр организаторов распространения информации, 97-fz\_in@rkn.gov.ru и 97-fz@rkn.gov.ru);

- 5 писем 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);

- 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) письма не поступали;

- 10,7 тыс. писем 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);

- 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) письма не поступали;

- 12 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);

- 19 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);

- 21 обращение по вопросам реализации Роскомнадзором положений части 4 статьи 12 Федерального закона от 14 июля 2022 г. № 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).

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.

Часть обращений, поступивших в 2025 году, касалась **учета рекламы в сети Интернет** (в 2025 году поступило 5 792 обращения от граждан и организаций, что на 85% больше, чем в 2024 году – 3 125 обращений). Количество обращений граждан в сфере интернет-рекламы неуклонно растет.

На официальном сайте Роскомнадзора и в социальных сетях регулярно публикуются разъяснения соответствующего законодательства, информация о личном кабинете пользователя Единого реестра интернет-рекламы (далее – ЕРИР) и рекомендации по направлению отчетности в ЕРИР о размещенной рекламе.

Рекламодатели, рекламораспространители, операторы рекламных систем и операторы рекламных данных несут ответственность за полноту, достоверность, актуальность и своевременность предоставления информации в Роскомнадзор.

Увеличение количества обращений в сфере интернет-рекламы в 2025 году связано с вопросами некорректного внесения организациями сведений в ЕРИР и, как следствие, неправильными расчетами начислений.

Меньшая часть обращений, поступивших в Роскомнадзор и его территориальные органы в 2025 году, касалась **средств массовой информации**. В 2025 году поступило 4 570 обращений по указанной тематике, что **на 31% меньше**, чем в 2024 году (5 994 обращения). Подавляющее количество обращений (68%) касалось вопросов по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, 14,5% обращений касалось организации деятельности редакций СМИ.

Ежегодные анализ тематик обращений показывает **стабильный рост** количества обращений граждан и организаций **в сфере персональных данных, связи и учета интернет-рекламы**. Увеличение количества обращений по указанным тематикам связано с изменениями действующего законодательства (ограничение количества sim-карт, увеличение штрафов за нарушения при обработке персональных данных, ввод обязательных отчислений (сбор) за распространение рекламы в сети Интернет).

## РАБОТА СПРАВОЧНО-ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА

В целях предоставления гражданам оперативной информации о Роскомнадзоре, ходе рассмотрения обращений и заявлений, поданных в Роскомнадзор, в 2025 году была продолжена работа Справочно-информационного центра.

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

По итогам 2025 года в Справочно-информационный центр обратилось более 52 тысяч граждан, что на 20 тысяч больше, чем в 2024 году.

Сведения о количестве обратившихся граждан по кварталам представлены в таблице:

	I кв.	II кв.	III кв.	IV кв.	2025
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	1 557	391	356	554	2 858
По вопросам предоставления информации о рассмотрении заявлений, писем, обращений	11 456	17 675	9 485	10 949	49 565
<b>Всего:</b>					<b>52 423</b>

В рамках реализации положений Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» операторами Справочно-информационного центра в 2025 году было принято 37 устных обращений.

При взаимодействии гражданами и представителями организаций Роскомнадзор действует с учетом следующих требований: доступность, открытость, прозрачность, реагирование, понятность, удовлетворенность.

В 2024 году был реализован функционал оценки полученных консультаций в Справочно-информационном центре. В 2025 году получена 3 301 оценка, 94% граждан и представителей организаций оценили консультации операторов Справочно-информационного центра на «5» по пятибалльной шкале.

В 2025 году 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. В рамках работы ССТУ в 2025 году было принято 51 обращение.

## **ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

В 2025 году продолжен личный прием граждан руководством Роскомнадзора и его территориальных органов.

Информация о графике проведения личного приема регулярно размещается на официальном сайте.

В 2025 году в ходе личных приемов было принято 417 граждан, в том числе заместителями руководителя Роскомнадзора – 20, руководством территориальных органов – 397. В ходе проведения личных приемов гражданам в основном давались устные разъяснения (256), дополнительно по результатам приема граждане оставляли письменные заявления (161).

В течение 2025 года 35 руководителей территориальных управлений Роскомнадзора осуществляли личный прием граждан в региональных Приемных Президента Российской Федерации (195 гражданам были даны устные и письменные разъяснения).

В 14 территориальных управлений Роскомнадзора граждане с просьбами о личном приеме в 2025 году не обращались.

## **РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре в 2025 году вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – 163 772;
- решено положительно – 11 488;
- не поддержано – 19 887;
- направлено по компетенции – 54 150;
- обращение отозвано гражданином – 694;
- переписка прекращена – 237;
- принято к сведению – 30;
- находятся на рассмотрении – 1 598.

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 2025 году Роскомнадзором и его территориальными органами было перенаправлено 54 150 обращений (21,5% от общего числа поступивших обращений).

В 2025 году продолжил работу дополнительный электронный сервис для оценки гражданами полученных ответов.

Каждому гражданину, которому ответ направлялся по адресу электронной почты, системой электронного документооборота Роскомнадзора дополнительно направлялось автоматически сформированное письмо с предложением оценить качество направляемого ответа.

Всего в 2025 году гражданам было направлено 198 014 приглашений об оценке качества направленных ответов, на которые было получено **9 019** откликов (4,5% опрошенных). Полученные результаты распределились следующим образом:

68,7% полученными ответами не удовлетворены, 533 (7,1%) – удовлетворены отчасти, 24,2% – ответами удовлетворены.

29,1% откликнувшихся граждан отметили излишнее цитирование в ответах положений нормативных правовых актов, затрудняющее восприятие изложенной информации, 43,9% отметили, что информация

в ответах на обращения изложена в доступной форме и понятна, 45,5% отслеживали ход рассмотрения своих обращений с использованием дополнительных электронных сервисов на официальном сайте Роскомнадзора.

В 2025 году обращения, поступившие в Роскомнадзор и его территориальные органы, 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 2025 году**

<b>1</b>	<b>Поступило обращений, всего</b>	<b>251 856</b>
<b>2</b>	<b>Виды обращений:</b>	
	электронные обращения	218 632
	письменные обращения	32 717
	устные обращения	507
<b>3</b>	<b>Тематика поступивших обращений, в том числе в ТО</b>	
3.1	<i>Жалобы на оказание гос.услуг</i>	<i>10</i>
	- в сфере связи	8
	- в сфере СМИ	2
3.2	<i>Обращения граждан по вопросам коррупции</i>	<i>1</i>
	- обращения граждан по вопросам коррупции	1
3.3	<i>Жалобы в рамках административного производства</i>	<i>663</i>
3.4	<i>Обращения граждан по основной деятельности</i>	<i>251 182</i>
	Вопросы административного характера	16 952
	Вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.)	87 238
	Вопросы защиты персональных данных	94 833
	Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам, другие вопросы информационных технологий	41 797
	Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет-сайтах	4 570
	Интернет-реклама	5 792
<b>4</b>	<b>Переслано по принадлежности</b>	<b>54 150</b>
<b>5</b>	<b>Результаты рассмотрения:</b>	
	Даны разъяснения	163 772
	Решено положительно	11 488
	Не поддержано	19 887
	Отозвано гражданином	694
	Переписка прекращена	237
	Принято к сведению	30
	Находятся на рассмотрении	1 598