

ИТОГИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В РОСКОНАДЗОРЕ В 2014 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 13.11.2013 № 1308) 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 2014 году в Роскомнадзор и территориальные органы поступило **68 750** обращений граждан (в том числе 11 923 - в центральный аппарат), из них письменно – 18 464, устно – 60, в электронном виде – 50 226.

Основная деятельность	Жалобы на предоставление государственных услуг	Сообщения о коррупционных проявлениях
68693	53	4
68 750 обращений		

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

В 2014 году обращения граждан в Роскомнадзор поступали из:

- органов прокуратуры – 5 382 обращения;

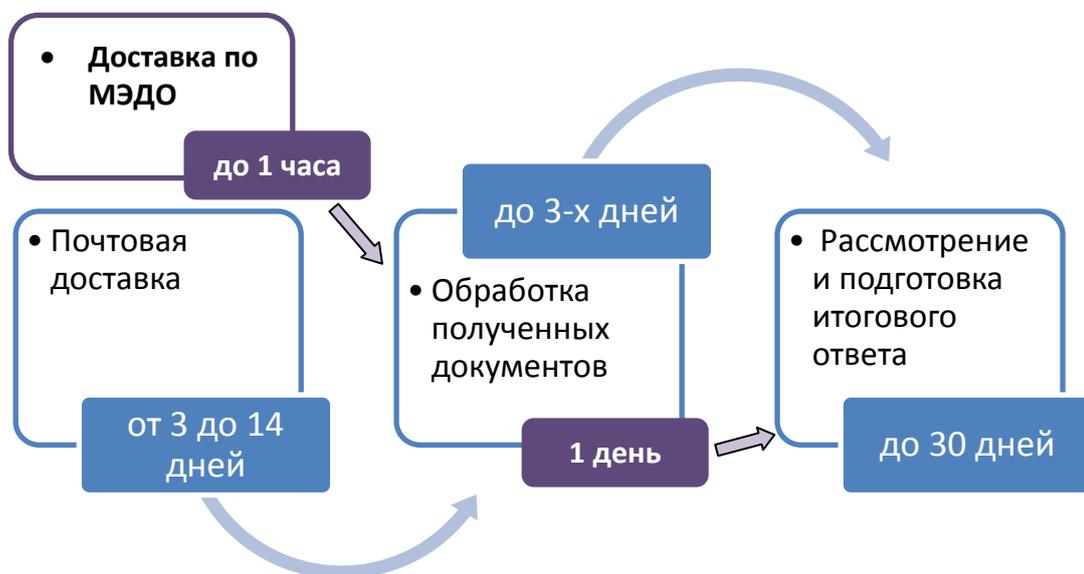
- Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций - 1 948 обращений;
- Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации – 932 обращения;
- других государственных органов исполнительной власти, в том числе региональных и муниципальных - 9 487.

Необходимо отметить, что 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.

По итогам 2014 года обмен документами по системе МЭДО был налажен с Федеральным агентством связи (Россвязь) и Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

Схема движения документов между государственными органами



Ежегодно в Роскомнадзоре отмечается увеличение количества поступающих обращений граждан, что в большей степени обусловлено наличием возможности направлять обращения в форме электронного документа посредством официального сайта.

В связи с большой востребованностью подобного вида обращения в Роскомнадзор (в 2014 году через официальный сайт в Роскомнадзор

поступило 38 890 обращений – более 56%) , и в целях реализации Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти, **в течение 2014 года были разработаны и успешно внедрены дополнительные электронные сервисы**, которые позволяют гражданину, имеющему доступ в сеть Интернет, оперативно получать информацию об обращении, направленном в Роскомнадзор через официальный сайт.

Так, после отправки электронного обращения через официальный сайт Роскомнадзора:

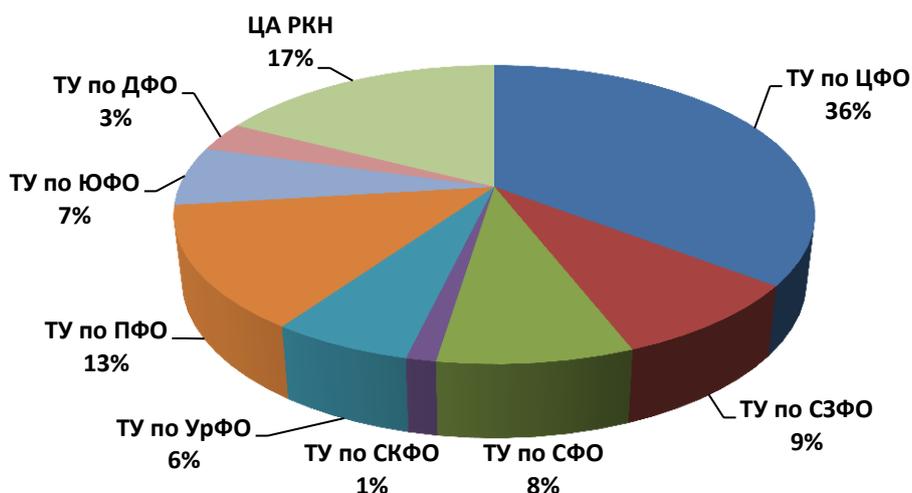
1. при поступлении обращения в СЭД Роскомнадзора гражданин в автоматическом режиме получает информацию о присвоенном обращению ID-номере;

2. после регистрации обращения в СЭД Роскомнадзора гражданин в автоматическом режиме получает информацию о наименовании подразделения Роскомнадзора, в котором зарегистрировано обращение, информацию о дате регистрации и присвоенном регистрационном номере, а также сроке рассмотрения обращения.

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

Количество обращений граждан, поступивших в территориальные управления Роскомнадзора по федеральным округам в 2014 году, распределилось следующим образом.



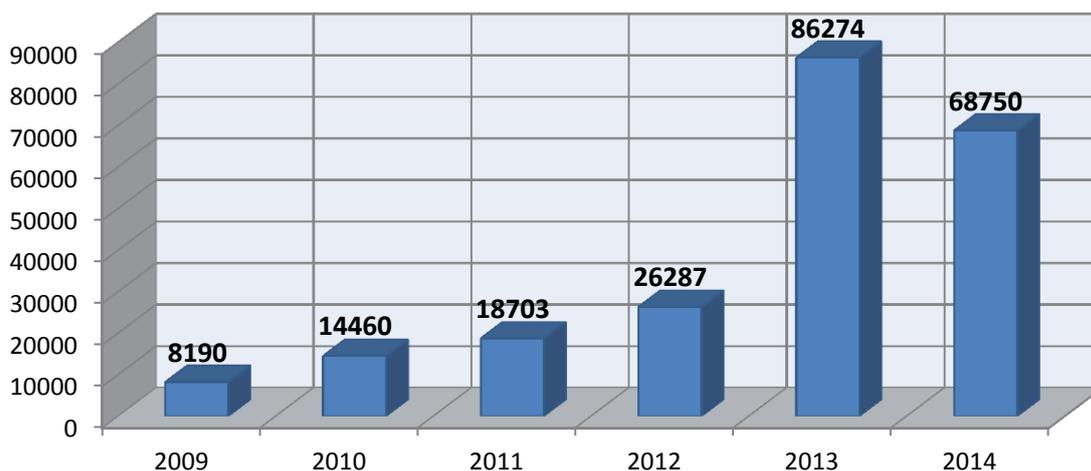
Традиционно наибольшее количество обращений граждан поступает в территориальные управления Роскомнадзора, входящие в Центральный федеральный округ (17 управлений). При этом на долю непосредственно Территориального Управления Роскомнадзора по Центральному

федеральному округу приходится более 75% поступивших обращений (18 281 обращение из 24 329).

В абсолютных цифрах в сравнении с 2013 годом количество поступивших обращений сократилось на 20% (17 524). Однако, данная тенденция связана, прежде всего, с изменением тематической направленности вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

Так, если в 2013 году 54,2% (46 808) поступивших обращений касались вопросов установления места нахождения почтовых отправлений и организации работы ФГУП «Почта России», то по мере разрешения кризисной ситуации Министерством связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, по итогам 2014 года доля обращений граждан, касающихся указанных вопросов составила только 15,7% (10 803) от общего объема поступивших обращений.

Динамика поступления обращений граждан в Роскомнадзор 2009 – 2014 гг.



Вместе с тем, результаты анализа распределения объемов поступления обращений граждан по территориальному признаку, свидетельствуют об общем увеличении количества обращений граждан в 2014 году.

Наибольший рост обращений граждан по итогам 2014 года показывают территориальные управления Роскомнадзора, входящие в Сибирский (+ 33 %), Северо-Кавказский (+ 31%) и Уральский (+ 27 %) федеральные округа.

Наименьший рост числа обращений граждан по итогам 2014 года отмечается в территориальных управлениях Роскомнадзора, входящих в Северо-Западный (+ 10,9 %) и Центральный (+ 12,5 %) федеральные округа.

Наименование ФО	2013	2014	рост
Сибирский ФО	3 799	5 712	+ 33,4 %
Северо-Кавказский ФО	600	874	+ 31,3 %
Уральский ФО	2 960	4 095	+ 27,7 %
Приволжский ФО	6 910	9 177	+ 24,0 %

Южный ФО	3 464	4 418	+ 21,5 %
Дальневосточный ФО	1 729	2 168	+ 20,2 %
Центральный ФО	17 940 ¹ (51 372)	24 329	+ 12,5%
Северо-Западный ФО	5 291	5 942	+ 10,9 %

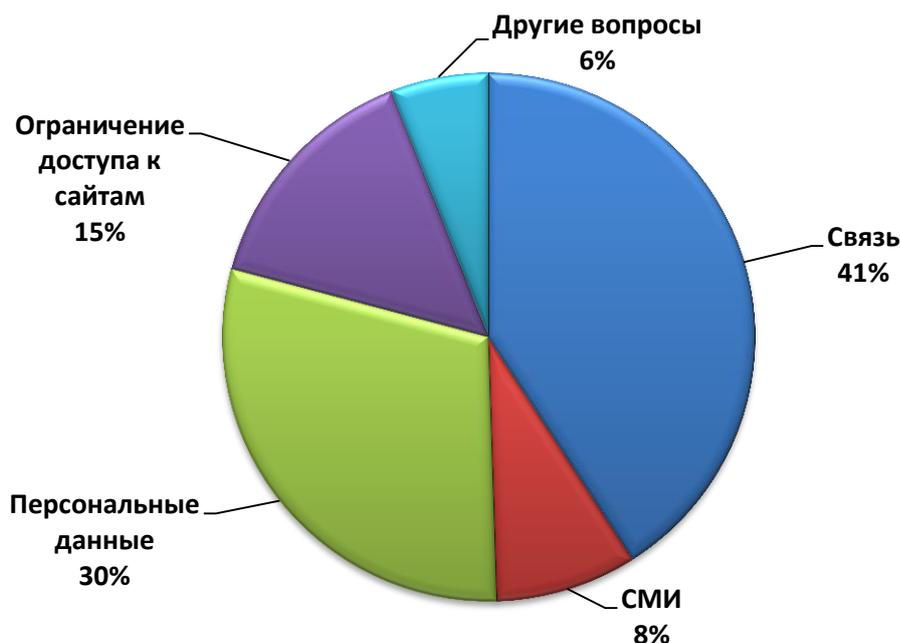
Следует отметить, что статистическое уменьшение количества обращений, поступивших в 2014 году в территориальные управления, входящие в Центральный федеральный округ, не является свидетельством о снижении имеющихся проблем по сферам контрольно-надзорной деятельности Роскомнадзора, а связано, как упоминалось выше, с практическим решением организационных аспектов в деятельности ФГУП «Почта России».

Так, в территориальные управления Роскомнадзора, входящие в Центральный федеральный округ с жалобами на работу ФГУП «Почта России» в 2013 году поступило 40 595 обращений, в 2014 году – 7 163 обращения.

В целом по итогам 2014 года среднестатистический показатель увеличения объема обращений граждан по территориальным управлениям Роскомнадзора, входящим в ЦФО, можно отметить как выросший не более чем на 12,5 %.

Снижения количества поступающих обращений граждан не зафиксировано ни в одном из территориальных управлений Роскомнадзора.

Тематическое содержание поступивших в Роскомнадзор в 2014 году обращений граждан распределилось следующим образом.



¹ средний показатель без учета кризисной ситуации во ФГУП «Почта России» в 2013 году

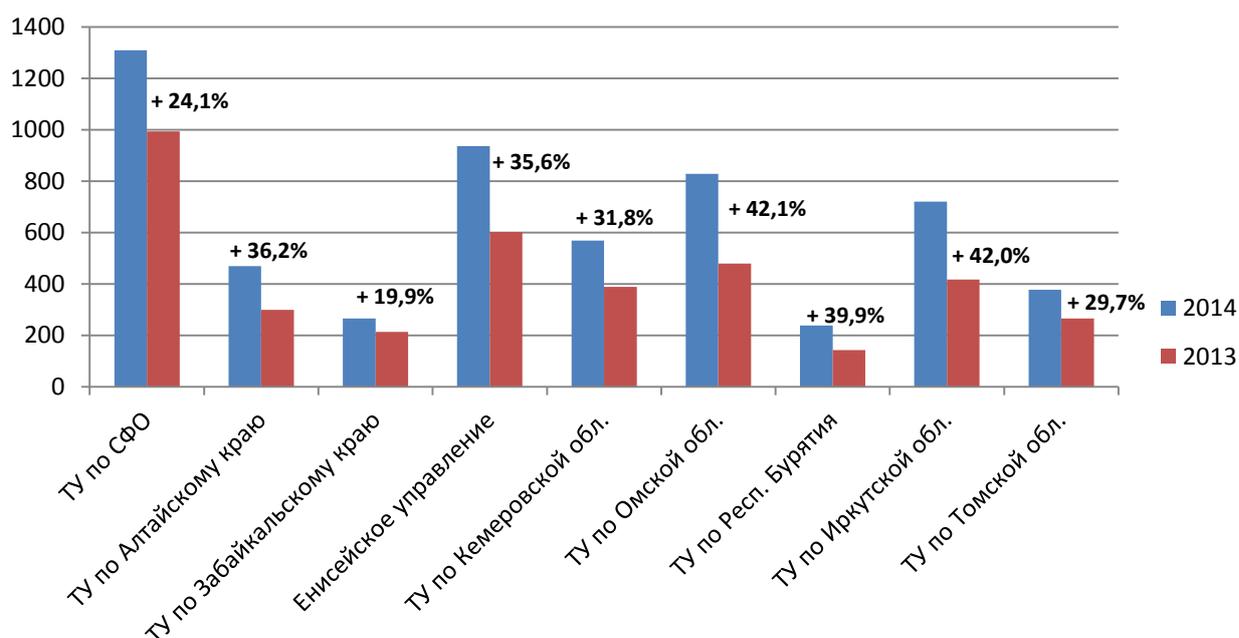
Как упоминалось выше, тематическая направленность обращений граждан в 2014 году значительно изменилась.

В сравнении с 2013 годом значительный рост обращений граждан в 2014 году зафиксирован по вопросам защиты персональных данных, требований об ограничении доступа к сайтам в связи с размещением противоправной информации, а также принятия мер к администрации сайтов.

Тематика вопросов	2013	2014	Рост
Вопросы организации деятельности СМИ	5 026	5 909	+ 14,9 %
Вопросы в сфере связи, т.ч. - организация работы ФГУП «Почта России»	63 119	28 121	+ 3,5 ² %
Вопросы в сфере защиты персональных данных	10 785	20 389	+ 47,1 %
Ограничение доступа к сайтам и жалобы на действия администраций сайтов	5 053	10 231	+ 50,6 %

В данном ключе, в связи с высокими темпами роста количества обращений граждан, поступивших в территориальные управления Роскомнадзора, входящих в Сибирский федеральный округ (+ 33,0%), можно подробнее рассмотреть тематическую направленность обращений граждан, поступивших в управления (9 управлений).

Динамика роста объема поступивших обращений граждан в территориальные управления Роскомнадзора, входящих в Сибирский федеральный округ 2013 – 2014 гг.



² средний показатель без учета кризисной ситуации во ФГУП «Почта России» в 2013 году

Согласно представленным данным, наибольший рост количества обращений граждан зафиксирован в Территориальных управлениях Роскомнадзора по Республике Бурятия, Иркутской и Омской областям.

	ТУ по Республике Бурятия		ТУ по Иркутской области		ТУ по Омской области	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Вопросы организации деятельности СМИ	18	16	44	45	18	32
Вопросы в сфере связи	33	75	164	196	209	245
Вопросы в сфере защиты персональных данных	41	131	125	402	175	434
Ограничение доступа к сайтам и жалобы на действия администраций сайтов	4	12	25	65	21	73

Значительное увеличение количества обращений отмечается в сфере информационных технологий, содержащих требования граждан об ограничении доступа к интернет-сайтам, размещающим противоправную информацию.

Так, в рассматриваемых территориальных управлениях Роскомнадзора доля подобных обращений в сравнении с 2013 годом увеличилась на 65% (с 50 обращений в 2013 году до 150 обращений в 2014 году).

В среднем в 2014 году количество обращений граждан по вопросам защиты персональных данных в указанных территориальных управлениях увеличилось в три раза, показывая рост доли данной тематики в среднем на 65%.

В 2014 году данная тенденция характерна для всех территориальных управлений и центрального аппарата Роскомнадзора.

АНАЛИЗ ТЕМАТИК ОБРАЩЕНИЙ

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

В 2014 году различные вопросы в сфере связи поднимались в 28 121 обращении граждан (41% 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", обязавшего операторов связи с 8 апреля 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 и т.д. – 731 обращение (1,06% от общего числа обращений).

С жалобами на «большую тройку операторов» ОАО «МТС», ОАО «Вымпелком» и ОАО «Мегафон» в 2014 году в Роскомнадзор обратилось 2705 граждан (4% от поступивших обращений), из них:

- 827 выразили несогласие с суммой выставленного счета за услуги связи;

- 619 отмечали отсутствие связи;

- 478 жаловались на оказание дополнительных платных услуг без их согласия;

- 462 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 - 2 694 обращения. При этом большая часть обращений содержала нарекания в деятельности оператора ОАО «МТС» - 1 324 обращения (48,9%).

Как упоминалось выше, в 2014 году с жалобами на организацию работы ФГУП «Почта России» обратилось 10 803 человека (15,7% от общего объема поступивших обращений).

В 1188 обращениях граждан поднимались вопросы функционирования оборудования связи.

С просьбами о разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию в Роскомнадзор обратилось 898 граждан.

Однако, сравнительный анализ тематик поступивших обращений свидетельствует о смещении вектора интересов граждан со сферы связи **в сферу вопросов защиты персональных данных**.

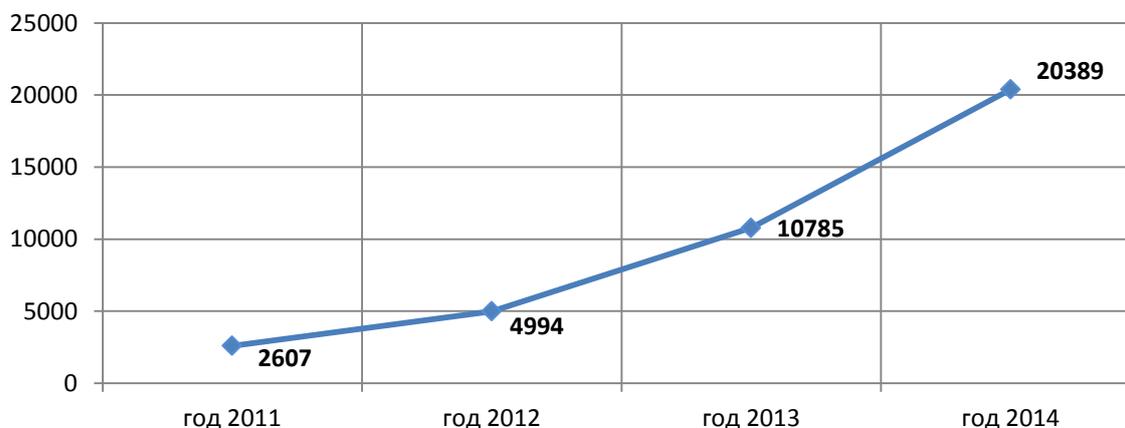
Так, с 2009 года доля обращений граждан, касающихся вопросов защиты персональных данных, показала резкий рост и составила почти 30% от общего количества поступивших обращений граждан.

В 2014 году подавляющее количество жалоб, поступивших от граждан, касалось защиты персональных данных в связи с их размещением в сети Интернет или их передаче коллекторским агентствам.

На действия данных организаций традиционно поступает большое количество жалоб, что связано в первую очередь с обработкой ими персональных данных значительного числа граждан.

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



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.

Другим фактором, способствовавшим увеличению количества обращений граждан в Роскомнадзор, являются нарушения действующего законодательства в части *размещения в сети Интернет противоправной информации*.

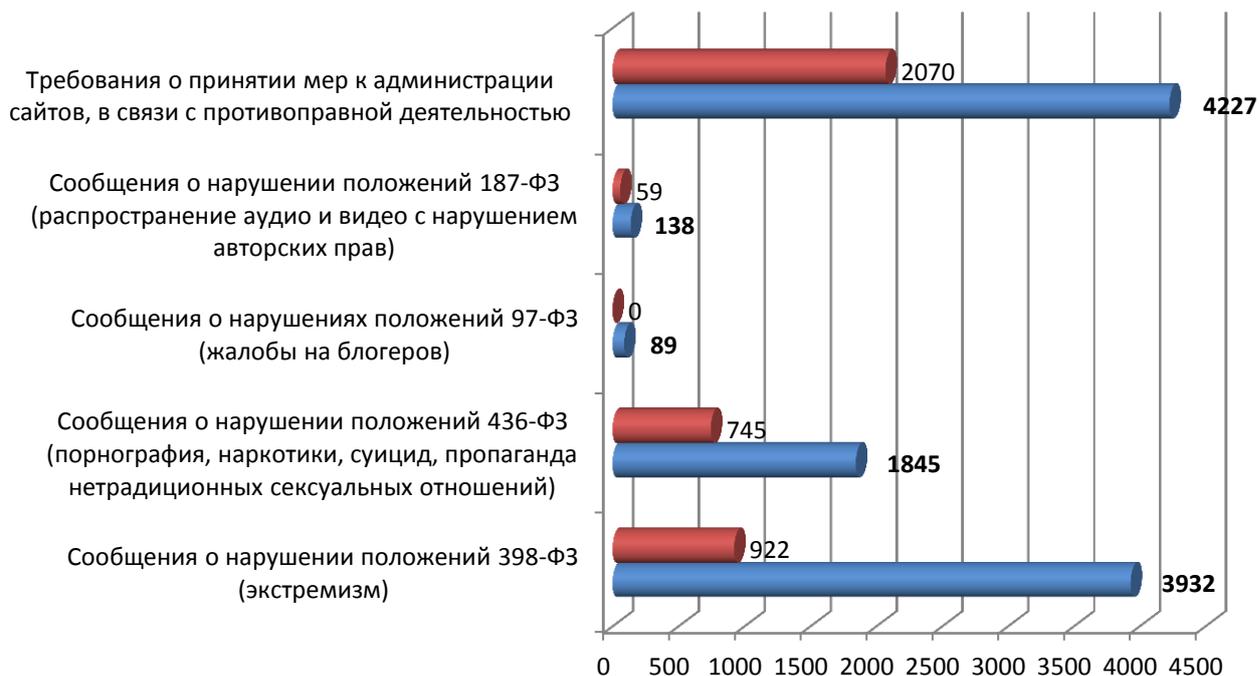
Принятые в 2013 году законодательные акты, направленные на модернизацию всей системы реагирования общественных отношений, из-за усложнения социальных связей и внедрения информационных технологий эффективное управление невозможно без непосредственного участия общества.

Другим немаловажным для граждан вопросом является регулирование деятельности работы интернет-сайтов, на которые граждане жалуются в связи с возможными мошенническими действиями сайтов, блокировки их страниц в социальных сетях, регулирования правил участия и поведения на игровых серверах и т.д. (4 227 обращений).

В связи текущей ситуацией в сопредельных государствах и мире в целом, высоким уровнем агрессии в сети Интернет, направленной на подрыв основ российской государственности, почти половину занимают сообщения граждан, о размещении в сети Интернет противоправной информации экстремистского и террористического характера (3 932 обращения).

Также, в сравнении с 2013 годом в 2014 году значительно возросло количество обращений граждан, связанных с размещением информации, содержащей детскую порнографию, сбытом наркотических веществ и подготовкой суицидов (1 845 обращений).

Динамика поступления обращений граждан по вопросам размещения в сети Интернет противоправной информации



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 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в 2014 году продолжена работа «горячей линии» Роскомнадзора (сервис электронных сообщений, электронная почта zapret-info@rkn.gov.ru).

Так, по итогам 2014 года на «горячую линию» поступило более **12,6 тыс.** обращений граждан и организаций, из них:

- более **11,8 тыс.** писем, касающихся реализации Роскомнадзора статьи 15.1 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Единый реестр запрещенной информации);

- **235** писем, касающихся реализации Роскомнадзора 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);

- **600** писем, касающихся реализации Роскомнадзора статьи 15.2 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).

На все вышеуказанные обращения Роскомнадзором был направлен ответ.

Таким образом, основными темами для обращений в Роскомнадзор в 2014 году стали вопросы защиты персональных данных и блокировки интернет-ресурсов.

РАБОТА СПРАВОЧНО – ИНФОРМАЦИОННОГО ЦЕНТРА

В целях предоставления гражданам оперативной информации о Роскомнадзоре, ходе рассмотрения обращений и заявлений, поданных в Роскомнадзор, в 2014 году была продолжена работа Справочно-информационного центра Роскомнадзора.

Для улучшения качества оказания услуг ведется аудиозапись разговоров. Ежедневно операторами Справочно-информационного центра обрабатывается порядка 80 звонков.

По итогам 2014 года в Справочно-информационный центр Роскомнадзора обратилось более 22 тысяч граждан.

	I кв.	II кв.	III кв.	IV кв.	2014
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	812	984	1376	1427	3172
По вопросам предоставления информации о рассмотрении заявлений, писем, обращений	6664	6275	6761	7584	19700
Всего:	7476	7259	8137	9011	22872

В рамках реализации положений Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» операторами Справочно-информационного центра Роскомнадзора в 2014 году было принято 17 устных обращений граждан.

Всего в 2014 году в Роскомнадзор поступило **60 устных обращений** граждан, из них в центральный аппарат – 36.

В июле 2014 года организовано функционирование рабочего места оператора Роскомнадзора в **сетевом справочно-телефонном узле (ССТУ) Администрации Президента Российской Федерации.**

Обеспечено ежедневное дежурство ответственного сотрудника отдела документооборота, архива, контроля и работы с обращениями граждан.

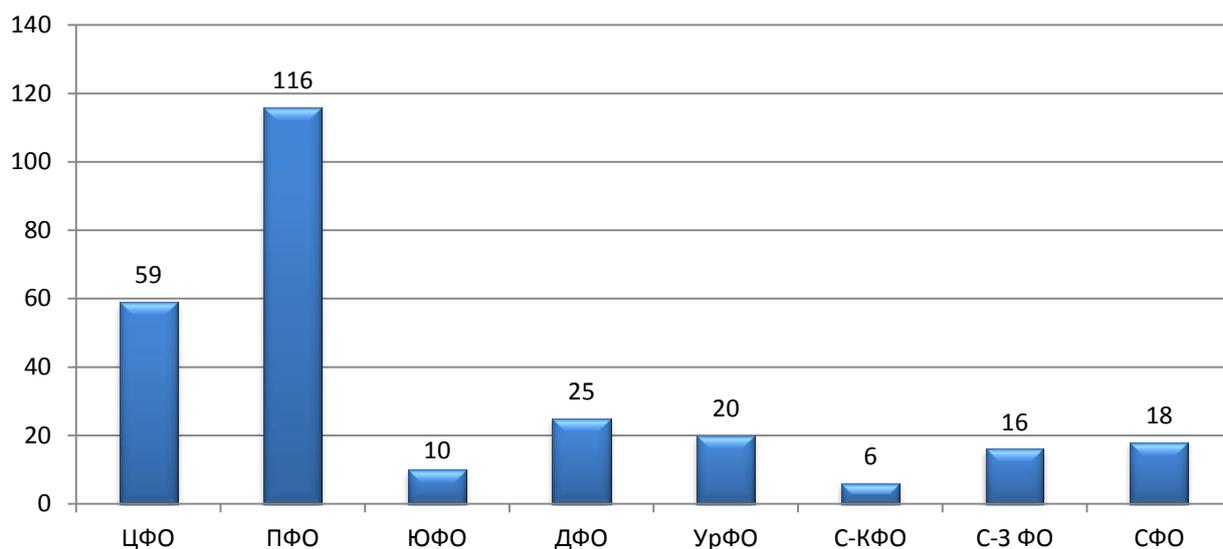
ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

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 2014 году всего в ходе личных приемов было принято **297** граждан, в т.ч. руководителем и заместителями руководителя Роскомнадзора – 19 человек, руководителями территориальных управлений Роскомнадзора – 278 человек.

Кол-во граждан, посетивших личный прием руководителей ТУ Роскомнадзора (по федеральным округам)



Наибольшее количество граждан, посетивших личный прием руководителя территориального управления, зафиксировано в Территориальном управлении Роскомнадзора по Саратовской области (48 человек).

Вместе с тем в 2014 году в 19 территориальных управлений Роскомнадзора граждане с просьбами о личном приеме руководителями управлений – не обращались.

В целях всестороннего обеспечения права граждан на личный прием и реализацией Концепции открытости федеральных органов исполнительной власти в октябре 2014 года на официальном сайте Роскомнадзора начал работу **электронный сервис предварительной записи на прием к руководству Роскомнадзора.**

Гражданину 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.

По итогам проведенного 12 декабря 2014 года второго **общероссийского дня приема граждан** было принято **44 человека**, из них: 29 человек принято в ходе личного приема, 15 человек – в доступном режиме связи.

По результатам проведения приема гражданами было оставлено 5 письменных заявлений.

РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

По результатам рассмотрения обращений граждан в Роскомнадзоре в 2014 году вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – **48 843**;
- решено положительно – **9 290**;
- не поддержано – **2 741**;
- направлено по компетенции – **7 144**;
- обращение отозвано гражданином – **732**

Необходимо отметить, что значительная часть поступивших в 2014 году обращений граждан, не относилась к компетенции Роскомнадзора.

По компетенции вопросов поступивших в Роскомнадзор обращения граждан перенаправлялись в основном в ФСБ России, МВД России и 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 и другие федеральные органы исполнительной власти.

Всего по компетенции вопросов в 2014 году Роскомнадзором было **перенаправлено 7 144 обращения** (10,3% от общего числа поступивших обращений).

За отчетный период в центральный аппарат Роскомнадзора поступило **452** жалобы по вопросам действия/бездействия государственных гражданских служащих территориальных органов Роскомнадзора. Доводы граждан **подтвердились в 3 случаях**, по другим обращениям гражданам были даны исчерпывающие разъяснения. К должностным лицам территориальных органов, допустившим нарушения при рассмотрении обращений граждан, были применены дисциплинарные взыскания.

В 2014 году все обращения, поступившие в Роскомнадзор, 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
к отчету Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций о работе с обращениями граждан в 2014 году
(территориальные Управления Роскомнадзора)

1	Поступило обращений, всего	68 750
	Из них:	
1.1	Жалобы на госуслуги	53
1.2	Обращения по коррупции	4
1.3	Обращения по основной деятельности	68 693
2	Тип доставки:	
2.1	Электронная почта	7 184
2.2	Портал государственных и муниципальных услуг	3
2.3	Официальный сайт Роскомнадзора	37 168
2.4	Электронные каналы связи: МЭДО, СЭД ЕИС	5 871
2.5	Устные обращения («горячие», «прямые» телефонные линии)	60
2.6	Фельдъегерская, курьерская доставка	1 455
2.7	Почтовое отправление	17 009
3	Тематика поступивших обращений, в том числе ТУ	
3.1	Жалобы на оказание гос.услуг	53
3.2	- в сфере информационных технологий	4
3.3	- в сфере персональных данных	3
3.4	- в сфере связи	23
3.5	- в сфере СМИ	23
3.7	Обращения граждан по вопросам коррупции	4
3.8	- обращения граждан по вопросам коррупции	2
3.9	- обращения сотрудников Роскомнадзора по вопросам коррупции и злоупотребления служебным положением	2
3.10	Обращения граждан по основной деятельности	68 693
3.11	Вопросы административного характера	4 001
3.12	Благодарности	99
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.)	28 121
3.14	Вопросы защиты персональных данных	20 389
3.15	Вопросы ограничения доступа к сетевым (информационным) ресурсам	10 231
3.16	Вопросы содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. электронных СМИ и интернет – сайтах	5 909
4	Переслано по принадлежности вопросов	7 144
5	Количество исполненных обращений	
	Из них:	
5.1	Даны разъяснения	48 843
5.2	Решено положительно	9 290
5.3	Не поддержано	2 741
5.4	Отозвано гражданином	732