

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан во 2 квартале 2019 года

Во 2 квартале 2019 года в Управление поступило **472** обращения от граждан, что на 20% меньше, чем за тот же период 2018 года.

При этом 78% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

368 обращений получено непосредственно от граждан, 104 - перенаправлено, из них:

- 17 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 1 – из Управления Роскомнадзора по Тверской области;
- 45 – из органов прокуратуры;
- 24 – из Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан;
- 5 – из Министерства информатизации и связи Республики Татарстан;
- 4– из Приволжского Управления Ростехнадзора;
- 3 – от Управлений Центрального Банка Российской Федерации;
- 2 – Аппарата Госсовета Республики Татарстан;
- 1 – из органов МВД России;
- 1 – от Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Татарстан;
- 1 – из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	2 кв.2019 г.
поддержано	21
не поддержано	107
разъяснено	158
переадресовано по принадлежности	111
направлено в ТО Роскомнадзора	4
направлено в ЦА Роскомнадзора	2
обращение отозвано гражданином	4
принято к сведению	2
закончены рассмотрением	409
находится на рассмотрении на 01.07.2019	63

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших во 2 квартале в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан, показывает следующее:

200 - отнесено к сфере связи, интернет и информационных технологий;

123 – к области защиты прав субъектов персональных данных;

28 - к сфере СМИ и вещания;

121 – вопросы правового характера, заявления об отзыве ранее поданных жалоб и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

Из **200** обращений, отнесённых к сфере связи, интернет и информационных технологий, по вопросам предоставления услуг связи - 133 и по вопросам

информационных технологий - 67 обращений (33%), большая часть которых - о нарушениях в социальных сетях, на сайтах и т.д. 36,5% обращений - претензии по качеству оказания услуг связи (телефонная, сотовая связь, интернет, телевидение). Вопросы предоставления услуг почтовой связи поднимаются в 17 обращениях (8,5% от поступивших на рассмотрение). По сравнению с 1 кварталом количество претензий граждан по вопросам почтовой связи существенно снизилось. Кроме того, в отчетном квартале в обращениях граждан затрагивались вопросы эксплуатации оборудования связи; проблемы, возникающие при переносе абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, жалобы на незаконную блокировку sim-карт, другие вопросы в сфере связи.

- **123 (26%)** – о нарушениях законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами.

- **28 (6%)** – по вопросам соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций, в том числе размещения в сети интернет на сайтах, не являющимися СМИ, противоправной с точки зрения заявителей информации; опубликованию недостоверной, порочащей репутацию граждан информации в электронных и печатных СМИ, а также возможного нарушения положений Федерального закона № 436-ФЗ (порнографические материалы на сайтах в сети Интернет). Материалы одного обращения направлены в Прокуратуру города Казани для рассмотрения по принадлежности и принятия решения об обращении в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов граждан, неопределенного круга лиц или интересов Российской Федерации в соответствии с ч. 1 ст. 45 ГПК РФ или ст. 39 КАС РФ для признания информации размещенной на данном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацией, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено.

- **121** обращение (25%) зарегистрировано как «вопросы административного характера». В том числе 106 – не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора сообщения о мошеннических сайтах в сети интернет, о продаже через сеть Интернет поддельных документов, дипломов и т.п. Данные обращения перенаправлялись на рассмотрение по подведомственности в органы МВД Российской Федерации. Также обращения перенаправлялись для рассмотрения по подведомственности в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан и УПС «Татарстан почтасы» - филиал ФГУП «Почта России».

Кроме того, для рассмотрения и принятия необходимых мер материалы обращений, содержащих информацию о нарушении ФЗ «О персональных данных», направлялись в Управление МВД по Республике Татарстан; Управление Федеральной службы судебных приставов по Республике Татарстан; в Отделение-Национального банка по Республике Татарстан Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации.