

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 3 квартале 2019 года

В 3 квартале 2019 года в Управление поступило **512** обращений от граждан. При этом 90% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

351 обращение получено непосредственно от граждан, 161 - перенаправлено, из них:

- 12 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 3 – из территориальных Управлений Роскомнадзора;
- 105 – из Роспотребнадзора;
- 36 – из органов прокуратуры;
- 1 – из Центрального Банка Российской Федерации;
- 1 – из Аппарата Кабинета Министров Республики Татарстан;
- 1 – из Аппарата Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан;
- 1 – из Министерства юстиции Республики Татарстан;
- 1 – из Центральной избирательной комиссии Республики Татарстан.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	3 кв.2019 г.
поддержано	20
не поддержано	150
разъяснено	172
переадресовано по принадлежности	101
направлено в ТО Роскомнадзора	5
направлено в ЦА Роскомнадзора	2
обращение отозвано гражданином	0
принято к сведению	0
закончены рассмотрением	450
находится на рассмотрении на 01.10.2019	62

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших в 3 квартале в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан, показывает следующее:

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

122 – к области защиты прав субъектов персональных данных;

22 - к сфере СМИ и вещания;

120 – вопросы правового характера и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

Из **248** обращений, отнесённых к сфере связи, интернет и информационных технологий, по вопросам предоставления услуг связи - 121 и по вопросам информационных технологий - 127 обращений (51%), большая часть которых - о нарушениях в социальных сетях, на сайтах и т.д. 25% обращений - претензии по качеству оказания услуг связи (телефонная, сотовая связь, интернет, телевидение). Вопросы предоставления услуг почтовой связи поднимаются в 24

обращениях (10% от поступивших на рассмотрение). Кроме того, в отчетном квартале в обращениях граждан затрагивались вопросы эксплуатации оборудования связи; проблемы, возникающие при перенесении абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, жалобы на незаконную блокировку sim-карт, другие вопросы в сфере связи.

- **122** (24%) – о нарушениях законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участвовавшими случаями использования персональных данных третьими лицами.

- **22** (4%) – 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).

- **120** обращений (24%) зарегистрировано как «вопросы административного характера». Из них **83** – по вопросам размещения на сайтах в сети интернет информации о продаже дипломов об образовании и др. документов. Обращения такого содержания перенаправлялись в органы Прокуратуры и МВД России.

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.