

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 2019 году

В 2019 году в Управление поступило 2100 обращений граждан. По сравнению с 2018 годом количество жалоб уменьшилось на 8,7%.

76% обращений поступили в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте. 1494 обращения поступило непосредственно в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан, 606 - переадресовано в адрес Роскомнадзора из других организаций, в т.ч. из органов прокуратуры, Управлений Роспотребнадзора, других органов.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает, что:

- **980** (47%) относятся к сфере связи, Интернет и вопросам информационных технологий;

- **573** (27%) – к области защиты прав субъектов персональных данных,

- **100** (5%) - к сфере СМИ и вещания;

- **447** (21%) – вопросы правового характера и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

В течение 2019 года в Управление поступило **238** обращений с жалобами на услуги почтовой связи (пересылка, доставка и розыск почтовых отправок, качество предоставления услуг отделениями почтовой связи АО «Почта России»); **267** – о неудовлетворительном качестве предоставления услуг связи (вопросы расчета за услуги связи, качества функционирования сети связи, подключения дополнительных платных услуг без согласия абонента и незаконного списания денежных средств и др.); **362** – о наличии на сайтах в сети Интернет неправомерной, по мнению заявителей, информации (экстремизм, призывы к межнациональной розни, пропаганда жестокости и насилия в социальных сетях и др.); **573** - о нарушении законодательства в сфере персональных данных кредитными организациями, страховыми компаниями, организациями жилищно-коммунального хозяйства и операторами связи;

Кроме того, в течение отчетного года наиболее часто поднимались вопросы:

- о проблемах, возникающих при смене оператора связи с сохранением телефонного номера;

- по содержанию материалов электронных и печатных средств массовой информации;

- по разрешительной деятельности в сфере СМИ, разъяснению положений Федерального закона «О СМИ»;

- по организации деятельности СМИ

и другие вопросы.

По компетенции вопросов, поступивших в Управление, обращения перенаправлялись в основном в органы Прокуратуры и МВД России (обращения по вопросам размещения на сайтах в сети интернет информации о продаже поддельных документов и о мошеннических сайтах), в Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан, в Управление

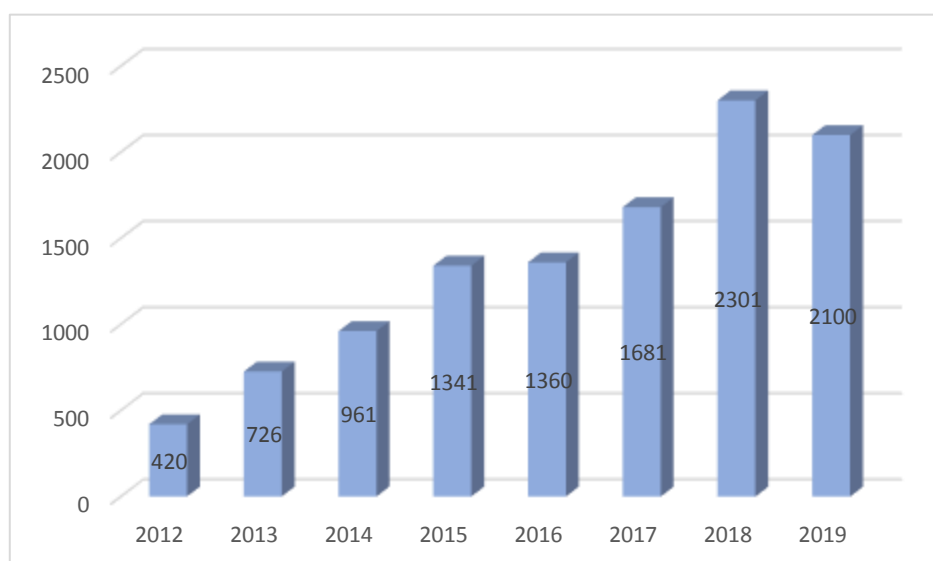
Роспотребнадзора по Республике Татарстан и другие федеральные органы исполнительной власти.

По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены следующие решения:

- поддержано – **134**;
- не поддержано – **602**;
- разъяснено – **775**;
- переслано по принадлежности – **498**;
- направлено в территориальные органы Роскомнадзора – **14**;
- направлено в Центральный Аппарат Роскомнадзора – **6**;
- отозвано обращений (в связи с разрешением поставленных вопросов) – **13**;
- принято к сведению – **8**.

На рассмотрении на 01.01.2020 оставалось 50 обращений, поступивших в декабре 2019 г, со сроком исполнения – январь 2020 г.

Динамика поступления обращений граждан 2012 – 2019 гг.



Статистические данные

к отчету Управления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Республике Татарстан о работе с обращениями граждан в 2019 году

	Поступило обращений, всего	2100
	Из них:	
1.1	Жалобы на госуслуги	0
1.2	Обращения по коррупции	0
1.3	Обращения по основной деятельности	2100
2	Тип доставки:	
2.1	Официальный сайт Роскомнадзора	1346

2.2	Почтовое отправление	460
2.3	Электронная почта	139
2.4	Система электронного документооборота	108
2.5	Курьер	45
2.6	Устные обращения	2
3	Тематика поступивших обращений	
3.1	Обращения граждан по основной деятельности	2100
3.1.1	Вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.), интернет и информационных технологий	980
3.1.2	Вопросы защиты персональных данных	573
3.1.3	Вопросы относящиеся к сфере СМИ	100
3.1.4	Вопросы административного характера и не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора	447
4	Количество исполненных обращений	2050
	Из них:	
4.1	Поддержано	134
4.2	Даны разъяснения	1377
4.3	Переслано	518
4.5	Отозвано	13
4.6	Принято к сведению	8
5	Количество обращений на рассмотрении (на 01.01.2020)	50