

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан за 2020 год

Работа по обращениям граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане) с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, поступивших в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан (далее – Управление), проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Регистрация обращений в Управлении ведется в системе электронного документооборота единой информационной системы. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

По состоянию на 31.12.2020 в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан поступило 2032 (с учетом дубликатов – 2158) обращения.

При этом 75% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

1438 обращений получено непосредственно от граждан, 594 - перенаправлено, из них:

- ✓ 229 из органов Прокуратуры;
- ✓ 154 из центрального аппарата Роскомнадзора;
- ✓ 109 из Управлений Роспотребнадзора;
- ✓ 41 из отделений Банка России;
- ✓ 13 из органов МВД;
- ✓ 13 из ТО Роскомнадзора;
- ✓ 35 из других организаций.

За отчетный период рассмотрено 1935 обращений граждан.

По результатам рассмотрения Управлением вынесены решения:

| | 2020 г. |
|---|---------|
| поддержано | 152 |
| не поддержано | 471 |
| разъяснено | 924 |
| переадресовано по принадлежности | 355 |
| направлено в ТО Роскомнадзора | 11 |
| направлено в ЦА Роскомнадзора | 8 |
| обращение отозвано гражданином | 13 |
| принято к сведению | 1 |
| закончены рассмотрением | 1935 |
| находится на рассмотрении на 01.01.2021 | 97 |

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших в 2020 году в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан, показывает следующее:

858 (42%) - отнесено к компетенции отдела контроля и надзора в сфере связи;

704 (35%) – к области защиты прав субъектов персональных данных;

83 (4%) - к сфере СМИ и вещания;

387 (19%) – вопросы правового характера и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

Анализ поступивших обращений по тематикам приведен в таблице.

Таблица

| Тематика поступивших обращений | 2020 год |
|--|-------------|
| Обращения граждан (все) | 2032 |
| Обращения граждан по вопросам коррупции | 0 |
| Обращения граждан по основной деятельности | 2032 |
| Вопросы административного характера | 387 |
| Благодарности | 1 |
| Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 347 |
| Вопросы правового характера | 15 |
| Обращение не содержит сути | 1 |
| Отзыв обращения, заявления, жалобы | 21 |
| Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 2 |
| Интернет и информационные технологии | 241 |
| Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 215 |
| Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 2 |
| Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 1 |
| Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 6 |
| Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 9 |
| Требования о разблокировке сайтов | 8 |
| Персональные данные | 704 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| Досыл документов по запросу | 39 |
| Вопросы защиты персональных данных | 579 |

| | |
|--|------------|
| Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 3 |
| Жалобы по дела об административных правонарушениях | 2 |
| Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 79 |
| Связь | 657 |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 152 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 72 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 55 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 13 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 215 |
| <i>Вопросы предоставления услуг связи</i> | 82 |
| <i>Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон</i> | 133 |
| <i>Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг</i> | 7 |
| <i>Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)</i> | 41 |
| <i>Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)</i> | 44 |
| <i>Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)</i> | 11 |
| <i>Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за не предоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)</i> | 1 |
| <i>Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.)</i> | 29 |

| | |
|--|-----------|
| Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины) | 33 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 8 |
| Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 1 |
| Досыл документов по запросу | 21 |
| Другие вопросы в сфере связи | 87 |
| СМИ | 43 |
| Обжалование в ТО ранее данных ответов | 1 |
| Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 8 |
| Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 31 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 3 |