

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан за 2021 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 31.12.2021 в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан поступило 4526 (с учетом дубликатов – 4678) обращений.

При этом 88% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

3874 обращения получено непосредственно от граждан, 652 - перенаправлено, из них:

218 из органов Прокуратуры;

142 из центрального аппарата Роскомнадзора;

142 из Управлений Роспотребнадзора;

59 из отделений Банка России;

15 из органов МВД;

23 из ТО Роскомнадзора;

53 из других организаций.

За отчетный период рассмотрено 4418 обращений граждан.

По результатам рассмотрения Управлением вынесены решения:

	2021 г.
поддержано	173
не поддержано	630
разъяснено	1143
переадресовано по принадлежности	2430
направлено в ТО Роскомнадзора	15
направлено в ЦА Роскомнадзора	16
обращение отозвано гражданином	11
закончены рассмотрением	4418
находится на рассмотрении на 01.01.2022	108

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших в 2021 году в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан, показывает следующее:

700 (15,5%) - отнесено к области связи;

532 (11,7%) - отнесено к области интернет и информационных технологий;

748 (16,5%) – к области защиты прав субъектов персональных данных;

78 (1,7%) - к сфере СМИ и вещания;

2468 (54,6%) – вопросы правового характера и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

Анализ поступивших обращений по тематикам приведен в таблице.

Таблица

Тематика поступивших обращений	2021 год
Обращения граждан (все)	4678
Обращения граждан по вопросам коррупции	0
Обращения граждан по основной деятельности	4678
Вопросы административного характера	2468
Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	2380
Вопросы правового характера	62
Обращение не содержит сути	8
Отзыв обращения, заявления, жалобы	15
Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	3
Интернет и информационные технологии	532
Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	455
Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	12
Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)	23
Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	35
Требования о разблокировке сайтов	7
Персональные данные	748
Досыл документов по запросу	36
Вопросы защиты персональных данных	677
Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	4
Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	31
Связь	700
Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	216
Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	82
Вопросы эксплуатации оборудования связи	40
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	11
Вопросы качества оказания услуг связи	199
<i>Вопросы предоставления услуг связи</i>	96
<i>Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон</i>	103
<i>Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг</i>	1
<i>Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)</i>	32

<i>Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)</i>	23
<i>Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)</i>	15
<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>	32
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)	27
Обжалование в ТО ранее данных ответов	6
Досыл документов по запросу	13
Другие вопросы в сфере связи	106
СМИ	78
Вопросы организации деятельности редакций СМИ	4
Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	70
Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования	1
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	3