

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан за 2022 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 31.12.2022 в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан поступило 4868 (с учетом дубликатов – 4985) обращений.

При этом 89% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

4052 обращения получено непосредственно от граждан, 816 - перенаправлено, из них:

- 278 из центрального аппарата Роскомнадзора;
- 232 из органов Прокуратуры;
- 160 из Управлений Роспотребнадзора;
- 84 из отделений Банка России;
- 23 из ТО Роскомнадзора;
- 5 из органов МВД;
- 28 из других организаций.

За отчетный период рассмотрено 4768 обращений граждан.

По результатам рассмотрения Управлением вынесены решения:

	2022 г.
поддержано	77
не поддержано	534
разъяснено	1283
переадресовано по принадлежности	2836
направлено в ТО Роскомнадзора	16
направлено в ЦА Роскомнадзора	13
обращение отозвано гражданином	9
закончены рассмотрением	4768
находится на рассмотрении на 01.01.2023	100

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших в 2022 году в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан, показывает следующее:

480 (9,9%) - отнесено к области связи;

549 (11,3%) - отнесено к области интернет и информационных технологий;

951 (19,5%) – к области защиты прав субъектов персональных данных;

83 (1,7%) - к сфере СМИ и вещания;

2805 (57,6%) – вопросы правового характера и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

Анализ поступивших обращений по тематикам приведен в таблице.

Таблица

Тематика поступивших обращений	2022 год
Обращения граждан (все)	4868
Обращения граждан по вопросам коррупции	0
Обращения граждан по основной деятельности	4868
Вопросы административного характера	2805
Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	2770
Вопросы правового характера	20
Обращение не содержит сути	2
Отзыв обращения, заявления, жалобы	11
Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	2
Интернет и информационные технологии	549
Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	468
Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	9
Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав)	3
Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)	39
Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	19
Требования о разблокировке сайтов	11
Персональные данные	951
Обжалование в ТО ранее данных ответов	6
Досыл документов по запросу	53
Вопросы защиты персональных данных	844
Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	20
Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	28
Связь	480
Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	91
Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	63
Вопросы эксплуатации оборудования связи	13
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	14
Вопросы качества оказания услуг связи	178
Вопросы предоставления услуг связи	98
Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон	80
Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг	2
Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)	18
Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)	13
Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)	14

Тематика поступивших обращений	2022 год
<i>Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем</i>	1
<i>Предоставление контент-услуг без предупреждения о размерах оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуги (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)</i>	5
<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>	27
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)	26
Обжалование в ТО ранее данных ответов	3
Досыл документов по запросу	13
Другие вопросы в сфере связи	79
СМИ	83
Досыл документов по запросу	3
Вопросы организации деятельности редакций СМИ	16
Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	60
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	4