**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 3 квартале 2015 года**

В 3 квартале 2015 года в Управление поступило **346** обращений от граждан, что на 24% больше, чем во втором квартале 2015 года.

При этом **219** обращений (63% от общего количества) поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

242 обращения получено непосредственно от граждан, 104 обращения перенаправлено, из них:

-17 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;

- 49 – из органов Прокуратуры;

- 23 – из Управления Роспотребнадзора по Республике ТатарстанеРе;

- 6 – из Министерства информатизации и связи Республики Татарстан;

-3 – из Аппарата Президента Республики Татарстан.

По одному обращению поступило из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан; Управления информационных технологий и связи Исполкома г. Казани; МВД по Республике Татарстан; Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан; Исполнительного комитета Лаишевского муниципального района Республики Татарстан; Национального Банка по Республике Татарстан.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

|  |  |
| --- | --- |
|  | 3 кв.2015 г. |
| поддержан, решено положительно (нарушение выявлено, устранено в ходе мероприятия по контролю) | 14 |
| поддержано, меры приняты | 5 |
| не поддержано, разъяснено | 224 |
| переадресовано по принадлежности | 32 |
| находится на рассмотрении на 01.10.2015 | 71 |
| закончены рассмотрением | 275 |

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

- 54% – о нарушениях законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участившимися случаями использования персональных данных третьими лицами;

- 34% обращений относятся к работе в сфере связи, из них 22% - о блокировке сайтов в сети Интернет, содержащих информацию, распространение которой, по мнению заявителей, запрещено в Российской Федерации; 10% – о неудовлетворительном качестве предоставления услуг электросвязи; 14% – по вопросам расчета за услуги связи; 13% – по вопросам почтовой связи; 8% – претензии по качеству телевизионного и радиовещания и др. вопросы.

- 10% – по вопросам соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций;

- 2% – не относятся к сфере деятельности Роскомнадзора.

Большая часть обращений поступила на имя руководителя и заместителей руководителя Управления.

По компетенции вопросов, поступивших в Управление, обращения перенаправлялись: в Территориальные Управления Роскомнадзора – 7 обращений в сфере защиты прав субъектов персональных данных (по месту регистрации заявителей) и 2 обращения по вопросу ограничения доступа к приему телепрограмм, транслируемых в пакете программ «Триколор-ТВ» направлены в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу; в Министерство внутренних дел и в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан направлены заявления граждан о нарушениях в социальных сетях и информация о деятельности сайтов, являющихся, по мнению заявителей, мошенническими; в Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан – обращения, содержащие информацию о поступлении sms-сообщений рекламного характера. Два обращения, содержащие информацию о размещении на сайте в сети интернет экстремистских материалов, переадресованы для рассмотрения по подведомственности в Прокуратуру, МВД, Управление ФСБ по Республике Татарстан и Следственное Управление Следственного комитета по Республике Татарстан.

Материалы 5 обращений с признаками нарушения по статье 13.11 КоАП РФ Управлением направлены в органы Прокуратуры Республики Татарстан для рассмотрения и принятия необходимых мер по подведомственности в соответствии со ст. 28.4 КоАП РФ.