

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 1 квартале 2019 года

В 1 квартале 2019 года в Управление поступило **584** обращения от граждан, что на 3% больше, чем за тот же период 2018 года.

При этом 64% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

367 обращений получено непосредственно от граждан, 217 - перенаправлено, из них:

- 35 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 7 – из территориальных Управлений Роскомнадзора;
- 108 – из Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан;
- 51 – из органов Прокуратуры;
- 3– из Приволжского Управления Ростехнадзора;
- 2 – из Министерства информатизации и связи Республики Татарстан;
- 2 – от Управления ФСБ России по Республике Татарстан;
- 2 – от Управления Федеральной службы судебных приставов по Республике Татарстан;
- 2 – из Татарстанской таможни;
- 1 – из органов МВД России;
- 1 – из Управления Федеральной налоговой службы по Республике Татарстан;
- 1 – из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан;
- 1 – от Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Татарстан;
- 1 – от ЦБ РФ по Новосибирской области.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	1 кв.2019 г.
поддержан	43
не поддержано	159
разъяснено	165
переадресовано по принадлежности	135
направлено в ТО Роскомнадзора	2
направлено в ЦА Роскомнадзора	1
обращение отозвано гражданином	3
принято к сведению	5
закончены рассмотрением	513
находится на рассмотрении на 01.01.2019	71

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших в 1 квартале в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан, показывает следующее:

- **329** (56%) отнесено к сфере связи, интернет и информационных технологий;
- **167** (29%) к сфере деятельности по защите прав субъектов персональных данных;
- **28** (5%) - к сфере массовых коммуникаций;
- **60** (10%) – вопросы правового характера, заявления об отзыве ранее поданных жалоб и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

Из **329** обращений, отнесённых к сфере связи, интернет и информационных технологий, по вопросам предоставления услуг связи - 277 и по вопросам информационных технологий - 52 обращения. Более 45% обращений составили жалобы на работу почтовых отделений ФГУП «Почта России», 23% - претензии по качеству оказания услуг связи (телефонная, сотовая связь, интернет, телевидение, несогласие абонентов с выставленными счетами за услуги связи, подключение без согласия абонентов платных дополнительных услуг операторами связи); 4% - вопросы эксплуатации оборудования связи (правомерность строительства опор для базовых станций, незаконное размещение оборудования связи; 2% - проблемы, возникающие при переносе абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (при смене оператора связи). Также граждане обращались по вопросам смены операторами тарифного плана без уведомления абонентов и др.

51 обращение по вопросам розыска почтовых отправлений было перенаправлено в ФГУП «Почта России». Также для рассмотрения по подведомственности обращения перенаправлялись в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан; в Министерство внутренних дел и в органы Прокуратуры по Республике Татарстан; в Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан.

- **167** (29%) – о нарушениях законодательства в области обработки персональных данных, обеспечения конфиденциальности при обработке персональных данных граждан в связи с участвовавшими случаями использования персональных данных третьими лицами.

- **28** (5%) – по вопросам соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций, в том числе о нарушениях на интернет-ресурсах и в социальных сетях Федерального закона от 28 декабря 2013г. № 398-ФЗ в части размещения в сети Интернет экстремистских материалов и Федерального закона от 29 декабря 2010г. №436–ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», а также претензии по содержанию материалов печатных и электронных СМИ.

- **60** поступивших в адрес Управления обращений граждан (10%) зарегистрированы как «вопросы административного характера». В том числе **44** – не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора заявления о продаже через сеть Интернет поддельных документов, дипломов и т.п. Данные обращения

перенаправлялись на рассмотрение по подведомственности в органы МВД Российской Федерации.

Кроме того, для рассмотрения и принятия необходимых мер по подведомственности материалы обращений, содержащих информацию о нарушении ФЗ «О персональных данных», направлялись в Управление МВД по Республике Татарстан; Управление Федеральной службы судебных приставов по Республике Татарстан; в Отделение-Национального банка по Республике Татарстан Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации.