

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 1 квартале 2018 года

В 1 квартале 2018 года в Управление поступило 568 обращений от граждан, что на 34,5% больше, чем в первом квартале 2017 года.

При этом более 80% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

447 обращений получено непосредственно от граждан, 121 - перенаправлено, из них:

- 30 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 7 - из территориальных Управлений Роскомнадзора;
- 52 – из органов Прокуратуры;
- 18 – из Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан;
- 6 – из Министерства информатизации и связи Республики Татарстан;
- 5 - из органов МВД по Республике Татарстан;
- 2 – из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан;

- 1 – из Управления Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	1 кв.2018 г.
поддержан	22
не поддержано	111
разъяснено	153
переадресовано по принадлежности	234
направлено в ТО Роскомнадзора	1
направлено в ЦА Роскомнадзора	2
обращение отозвано гражданином	0
принято к сведению	5
закончены рассмотрением	528
находится на рассмотрении на 01.04.2018	40

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

- **217** (38%) обращений относятся к работе в сфере связи, интернет и информационных технологий. Из них по вопросам предоставления услуг почтовой связи почтовой связи – 27%; по деятельности сайтов в сети Интернет – 25%; 27% – претензии по качеству предоставления услуг связи (телефонная связь, телевидение, интернет) и вопросам расчета за услуги связи; 4% - по вопросам эксплуатации оборудования связи (в т.ч. о законности установки оборудования на крышах и в подъездах жилых домов); 1%– о проблемах, возникающих при переносе абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи при смене оператора связи; кроме того, в обращениях затрагиваются вопросы разрешительной деятельности и лицензирования в области связи и др.

- **121** (21%) – 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.

- **22(4%)** – по вопросам соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций.

В течение отчетного квартала в Управление поступило большое количество заявлений о продаже через сеть Интернет поддельных документов об образовании (более 30% обращений). Данные обращения перенаправлялись на рассмотрение по подведомственности в органы МВД Российской Федерации.

28 обращений по вопросам розыска почтовых отправлений были перенаправлены в ФГУП «Почта России».

В Центральный аппарат Роскомнадзора направлено 2 обращения. 1 обращение - для рассмотрения по подведомственности в территориальное Управление Роскомнадзора по месту регистрации заявителя.

Обращение, содержащее информацию о нарушении Федерального закона №398-ФЗ, в части, касающейся проявления экстремизма, направлено в Прокуратуру Республики Татарстан, в Следственное управление Следственного комитета Российской Федерации по Республике Татарстан, в Управление Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Республике Татарстан, в Министерство внутренних дел по Республике Татарстан.

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 антимонопольной службы 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.