

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 2015 году

В 2015 году в Управление поступило 1341 обращение.

При этом 64% обращений поступили в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг, официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает, что:

35% обращений относятся к работе в сфере связи;

8% обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

56% обращений касаются защиты персональных данных и информационных технологий.

1% - не относятся к сфере деятельности Роскомнадзора

В течение 2015 года в Управление поступило 756 обращений с жалобами на нарушение законодательства в сфере персональных данных кредитными организациями, страховыми компаниями, организациями жилищно-коммунального хозяйства и операторами связи.

Кроме того, в течение отчетного года наиболее часто затрагивались вопросы:

- об ограничении доступа к сайтам, о блокировке сайтов в сети Интернет, содержащих информацию, распространение которой, по мнению заявителей, запрещено в Российской Федерации;

- о наличии на сайтах в сети Интернет неправомерной, по мнению заявителей, информации (экстремизм, призывы к межнациональной розни, пропаганда жестокости и насилия в социальных сетях, реклама алкоголя, пропаганда наркотиков);

- расчета за услуги связи, о подключении дополнительных платных услуг без согласия абонента и о незаконном списании денежных средств;

- неудовлетворительного качества предоставления услуг связи;

- почтовой связи (пересылка, доставка и розыск почтовых отправлений, качество предоставления услуг отделениями почтовой связи ФГУП «Почта России» и ООО «Федеральная почтовая служба»);

- правомерности строительства опор для базовых станций, незаконного размещения оборудования связи;

- низкого качества телевизионного и радиовещания;

- о проблемах, возникающих при смене оператора связи с сохранением телефонного номера;

- по содержанию материалов электронных и печатных средств массовой информации;

и другие вопросы.

По компетенции вопросов, поступивших в Управление, обращения перенаправлялись в основном в Управление МВД России по Республике Татарстан (в отношении противоправных действий в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть Интернет, мошеннических действий,

связанных с незаконным использованием сетей связи, распространения и информации экстремистского содержания на Интернет-сайтах), в Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан (в отношении sms-сообщений рекламного характера), в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан и другие федеральные органы исполнительной власти.

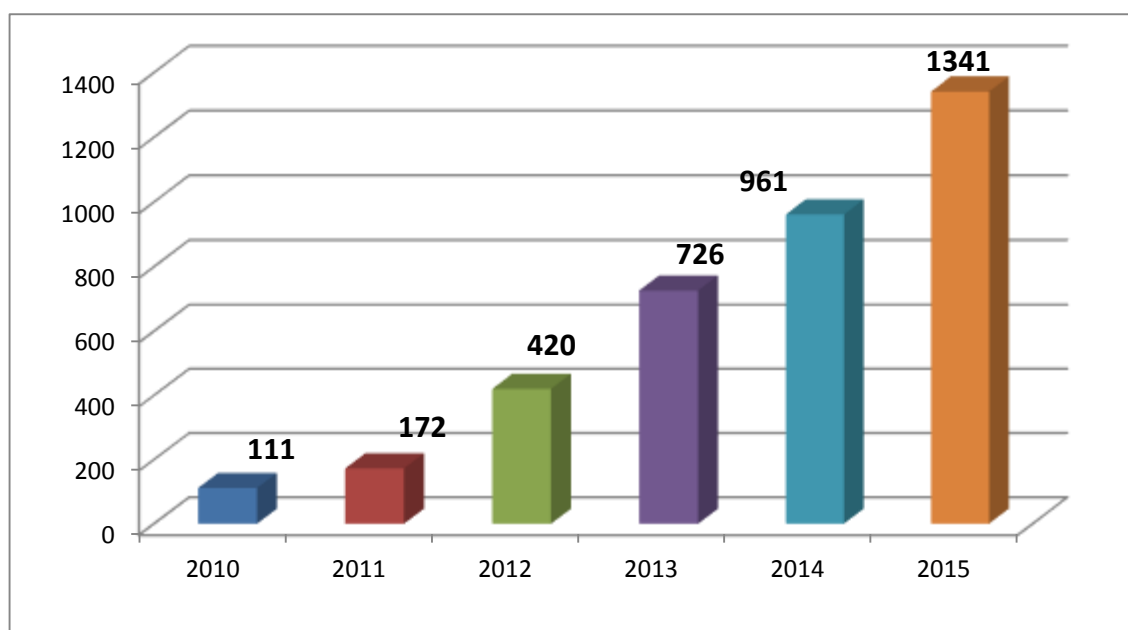
Всего по компетенции вопросов в 2015 году Управлением Роскомнадзора по Республике Татарстан было перенаправлено **91** обращение.

По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены следующие решения:

- меры приняты – **33**;
- решено положительно – **54**;
- отказано – **0**;
- не поддержано, разъяснено – **1150**.

На рассмотрении на 01.01.2016 оставалось 13 обращений, поступивших в декабре 2015 г, со сроком исполнения – январь 2016 г.

Динамика поступления обращений граждан 2010 – 2015 гг.



Статистические данные

к отчету Управления Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Республике Татарстан о работе с обращениями граждан в 2015 году

1	Поступило обращений, всего	1341
	Из них:	
1.1	Жалобы на госуслуги	0
1.2	Обращения по коррупции	0
1.3	Обращения по основной деятельности	1341

2	Тип доставки:	
2.1	Официальный сайт Роскомнадзора	708
2.2	Почтовое отправление	449
2.3	Система электронного документооборота	102
2.4	Электронная почта	43
2.5	Нарочным	28
2.6	Факс	6
2.7	Устные обращения («горячие», «прямые» телефонные линии)	5
3	Тематика поступивших обращений	
3.1	Обращения граждан по основной деятельности	1341
3.1.1	Вопросы организации работы в сфере связи (почтовые услуги, работа мобильных операторов, в т.ч. тарифы), эксплуатации оборудования связи (радиовышки, установки и т.д.)	471
3.1.2	Вопросы защиты персональных данных	756
3.1.3	Вопросы относящиеся к сфере СМИ	101
3.1.4	Вопросы, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора	13
4	Количество исполненных обращений	
	Из них:	
4.1	Приняты меры	33
4.2	Даны разъяснения	1150
4.3	Решено положительно	54
4.5	Перенаправлено по принадлежности	91
5	Количество обращений на рассмотрении (на 01.01.2016)	13