

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 2018 году

В 2018 году в Управление поступило 2301 заявление с обращениями и жалобами граждан. Рост количества обращений к 2017 году составил более 35%.

При этом 83% обращений поступили в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает, что:

- **1226** (53%) относятся к сфере связи, Интернет и по вопросам информационных технологий;
- **454** (20%) – к области защиты прав субъектов персональных данных,
- **67** (3%) - к сфере СМИ и вещания;
- **554** (24%) – вопросы правового характера и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

По состоянию на 01.01.2019 на рассмотрении оставалось **79** обращений от граждан, поступивших в 4 квартале 2018 года, сроки рассмотрения которых истекают в январе 2019 года.

В течение 2018 года в Управление поступило **510** обращений с жалобами на услуги почтовой связи (пересылка, доставка и розыск почтовых отправлений, качество предоставления услуг отделениями почтовой связи ФГУП «Почта России»); **454** обращения с жалобами на нарушение законодательства в сфере персональных данных кредитными организациями, страховыми компаниями, организациями жилищно-коммунального хозяйства и операторами связи; **236** – о неудовлетворительном качестве предоставления услуг связи (вопросы расчета за услуги связи, качества функционирования сети связи, подключения дополнительных платных услуг без согласия абонента и незаконного списания денежных средств и др.).

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

- наличия 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);
 - о проблемах, возникающих при смене оператора связи с сохранением телефонного номера;
 - по содержанию материалов электронных и печатных средств массовой информации;
 - по разрешительной деятельности в сфере СМИ, разъяснению положений Федерального закона «О СМИ»;
 - по организации деятельности СМИ
- 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

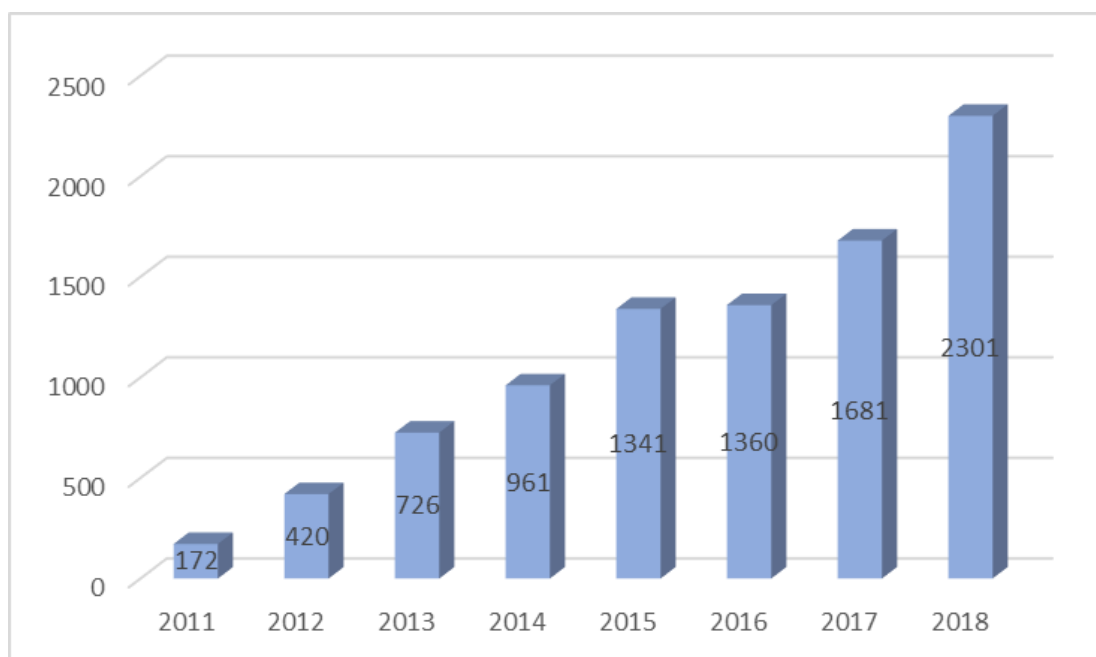
информации экстремистского содержания на Интернет-сайтах), в Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан (в отношении sms-сообщений рекламного характера), в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан и другие федеральные органы исполнительной власти.

По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены следующие решения:

- поддержано – **119**;
- отказано – **0**;
- не поддержано – **572**;
- разъяснено – **668**;
- переслано по принадлежности – **836**;
- направлено в территориальные органы Роскомнадзора – **4**;
- направлено в Центральный Аппарат Роскомнадзора – **6**;
- отозвано обращений (в связи с разрешением поставленных вопросов) – **4**;
- принято к сведению – **13**.

На рассмотрении на 01.01.2019 оставалось 79 обращений, поступивших в декабре 2018 г, со сроком исполнения – январь 2019 г.

Динамика поступления обращений граждан 2011 – 2018 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 2018 году

	Поступило обращений, всего	2301
	Из них:	
1.1	Жалобы на госуслуги	0
1.2	Обращения по коррупции	0
1.3	Обращения по основной деятельности	2301
2	Тип доставки:	
2.1	Официальный сайт Роскомнадзора	1714
2.2	Почтовое отправление	332
2.3	Система электронного документооборота	112
2.4	Электронная почта	81
2.5	Курьер	57
2.6	Устные обращения	5
3	Тематика поступивших обращений	
3.1	Обращения граждан по основной деятельности	2301
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.), интернет и информационных технологий	1226
3.1.2	Вопросы защиты персональных данных	454
3.1.3	Вопросы относящиеся к сфере СМИ	67
3.1.4	Вопросы административного характера и не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора	554
4	Количество исполненных обращений	2222
	Из них:	
4.1	Поддержано	119
4.2	Даны разъяснения	1240
4.3	Переслано	846
4.5	Отозвано	4
4.6	Принято к сведению	13
5	Количество обращений на рассмотрении (на 01.01.2019)	79