

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан во 2 квартале 2018 года

Во 2 квартале 2018 года в Управление поступило 602 обращения от граждан, что на 53% больше, чем за тот же период 2017 года.

При этом более 85% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

505 обращений получено непосредственно от граждан, 97 - перенаправлено, из них:

- 18 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 3 - из территориальных Управлений Роскомнадзора;
- 43 – из органов Прокуратуры;
- 21– из Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан;
- 5 – из Министерства информатизации и связи Республики Татарстан;
- 1 - из органов МВД по Республике Татарстан;
- 2 – из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан;
- 2 – из Государственной инспекции труда в Республике Татарстан;
- 1 – из управления информационных технологий и связи Исполнительного комитета г. Казани;
- 1 – из Управления Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	2 кв.2018 г.
поддержан	26
не поддержано	139
разъяснено	209
переадресовано по принадлежности	172
направлено в ТО Роскомнадзора	2
направлено в ЦА Роскомнадзора	3
обращение отозвано гражданином	0
принято к сведению	2
закончены рассмотрением	553
находится на рассмотрении на 01.07.2018	49

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших во 2 квартале в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан, показывает следующее:

- **321** обращение (53%) относятся к работе в сфере связи, интернет и информационных технологий.

Из них более 39% касается разблокировки сайтов, 18% обращений граждан - претензии по качеству оказания услуг связи (телефонная, сотовая связь, интернет, телевидение) и по вопросам расчета за услуги связи; 15% обращений относятся к вопросам предоставления услуг почтовой связи (вопросы пересылки, доставки и розыска почтовых отправлений и вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников), 14% -по деятельности сайтов в сети Интернет. Кроме того, в течение отчетного квартала в обращениях граждан затрагивались

вопросы эксплуатации оборудования связи; проблемы, возникающие при переносе абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, при оформлении договора на услуги связи, вопросы незаконной блокировки sim-карт, оформления sim-карт на заявителей без их ведома, об sms-спаме, по качеству телевизионного вещания и другие вопросы в сфере связи.

В сравнении с 1 кварталом 2018 года, во 2 квартале наблюдается увеличение количества обращений граждан на 48% за счет поступления большого количества заявлений, касающихся разблокировки сайтов, в т.ч. в связи с блокировкой мессенджера «Telegram».

- **106** (18%) – 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.

- **17** (3%) – по вопросам соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций, в том числе о нарушениях законодательства Российской Федерации интернет-ресурсами.

- **158** поступивших в адрес Управления обращений граждан (26%) зарегистрированы как «вопросы административного характера». В том числе **148** – не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора заявления о продаже через сеть Интернет поддельных документов об образовании. Данные обращения перенаправлялись на рассмотрение по подведомственности в органы МВД Российской Федерации.

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

В Центральный аппарат Роскомнадзора направлено 3 обращения. Два обращения - для рассмотрения по подведомственности в территориальные Управления Роскомнадзора.

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 службы судебных приставов по Республике Татарстан; в Отделение-Национального банка по Республике Татарстан Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации.