

## Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 3 квартале 2018 года

В 3 квартале 2018 года в Управление поступило **525** обращений от граждан, что на 45% больше, чем за тот же период 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.

416 обращений получено непосредственно от граждан, 109 - перенаправлено, из них:

- 19 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 6 - из территориальных Управлений Роскомнадзора;
- 37 – из органов Прокуратуры;
- 38– из Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан;
- 4 – из Министерства информатизации и связи Республики Татарстан;
- 1 - из Управления ФСБ России по Республике Татарстан;
- 1 – из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан;
- 2 – из Центрального банка Российской Федерации;
- 1 – из администрации Советского района Исполнительного комитета г. Казани.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

|                                         | 3 кв.2018 г. |
|-----------------------------------------|--------------|
| поддержан                               | 26           |
| не поддержано                           | 139          |
| разъяснено                              | 111          |
| переадресовано по принадлежности        | 190          |
| направлено в ТО Роскомнадзора           | 0            |
| направлено в ЦА Роскомнадзора           | 1            |
| обращение отозвано гражданином          | 2            |
| принято к сведению                      | 4            |
| закончены рассмотрением                 | 473          |
| находится на рассмотрении на 01.10.2018 | 52           |

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших в 3 квартале в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан, показывает следующее:

- **292** обращения (55%) относятся к работе в сфере связи, интернет и информационных технологий.

По вопросам предоставления услуг связи поступило 245 и по вопросам информационных технологий - 47 обращений (16%). Количество обращений граждан по вопросам разблокировки сайтов уменьшилось на 9% в сравнении со 2 кварталом, при этом наблюдается увеличение претензий по вопросам почтовой связи более чем в 3 раза. К вопросам предоставления услуг почтовой связи относится 53% обращений, 20,5% обращений граждан - претензии по качеству оказания услуг связи (телефонная, сотовая связь, интернет, телевидение). В течение отчетного квартала в обращениях граждан также затрагивались вопросы

эксплуатации оборудования связи, проблемы, возникающие при переносе абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (при смене оператора связи) и др.

- **116 (22%)** – 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.

- **14 (3%)** – по вопросам соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций, в том числе о нарушениях законодательства Российской Федерации интернет-ресурсами.

- **103** поступивших в адрес Управления обращений граждан (20%) зарегистрированы как «вопросы административного характера». В том числе **92** – 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.

74 обращения по вопросам розыска почтовых отправлений были перенаправлены в ФГУП «Почта России».

В Центральный аппарат Роскомнадзора направлено 1 обращение.

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.