

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 4 квартале 2018 года

В 4 квартале 2018 года в Управление поступило **606** обращений от граждан, что на 20% 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.

507 обращений получено непосредственно от граждан, 99 - перенаправлено, из них:

- 16 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 13 - из территориальных Управлений Роскомнадзора;
- 40 – из органов Прокуратуры;
- 20 – из Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан;
- 1 – из Министерства информатизации и связи Республики Татарстан;
- 4 – из органов МВД России;
- 1 – от Аппарата Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан;
- 1 – из Государственного Совета Республики Татарстан;
- 1 – из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан;
- 1 – от Поволжского Управления Ростехнадзора;
- 1 – из Министерства юстиции Республики Татарстан.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	4 кв.2018 г.
поддержан	32
не поддержано	109
разъяснено	148
переадресовано по принадлежности	233
направлено в ТО Роскомнадзора	1
направлено в ЦА Роскомнадзора	0
обращение отозвано гражданином	2
принято к сведению	2
закончены рассмотрением	527
находится на рассмотрении на 01.01.2019	79

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших в 4 квартале в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан, показывает следующее:

397 – отнесено к сфере связи, Интернет и информационных технологий;

14 – к сфере СМИ и вещания;

116 – к области защиты прав субъектов персональных данных;

79 – вопросы правового характера, заявления об отзыве ранее поданных жалоб и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

- **397** обращений (65,5%) относятся к работе в сфере связи, интернет и информационных технологий.

По вопросам предоставления услуг связи поступило 352 и по вопросам информационных технологий - 45 обращений. Из 352 обращений по вопросам связи более 70% в 4 квартале 2018 года составили жалобы на работу почтовых отделений ФГУП «Почта России», 17% - претензии по качеству оказания услуг связи (телефонная, сотовая связь, интернет, телевидение), 4% - проблемы, возникающие при переносе абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (при смене оператора связи). В течение отчетного квартала в обращениях граждан также затрагивались вопросы эксплуатации оборудования связи, смены операторами тарифного плана без уведомления абонентов и др.

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

- **116 (19,2%)** – 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 (2,3%)** – по вопросам соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций, в том числе о нарушениях законодательства Российской Федерации интернет-ресурсами.

- **79** поступивших в адрес Управления обращений граждан (13%) зарегистрированы как «вопросы административного характера». В том числе **43** – не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора заявления о продаже через сеть Интернет поддельных документов, дипломов и т.п. Данные обращения перенаправлялись на рассмотрение по подведомственности в органы МВД Российской Федерации.

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.