

**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в
Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан
в 1 квартале 2017 года**

В 1 квартале 2017 года в Управление поступило **422** обращения от граждан, что на 20% больше, чем в первом квартале 2016 года.

При этом **76%** от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

302 обращения получено непосредственно от граждан, 120 обращений перенаправлено, из них:

- 19 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 8 - из территориальных Управлений Роскомнадзора;
- 53 – из органов Прокуратуры;
- 19 – из Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан;
- 6 – из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан;
- 3 – из Министерства информатизации и связи Республики Татарстан;
- 2 – из Исполнительного комитета г.Казани (Управление Информационных технологий и связи);
- 9 - из органов МВД по Республике Татарстан;
- 1 -из Следственного управления по Республике Татарстан.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	1 кв.2017 г.
поддержан	30
не поддержано	44
разъяснено	228
переадресовано по принадлежности	39
направлено в ТО Роскомнадзора	2
направлено в ЦА Роскомнадзора	1
обращение отозвано гражданином	2
принято к сведению	4
закончены рассмотрением	350
находится на рассмотрении на 01.04.2017	72

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших в 1 квартале в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан, показывает следующее:

- 54% обращений относятся к работе в сфере связи, из них 50% – по вопросам предоставления услуг почтовой связи почтовой связи; 11% - об ограничении доступа к сайтам, о блокировке сайтов в сети Интернет, содержащих информацию, распространение которой, по мнению заявителей, запрещено в Российской Федерации; 11% – по вопросам расчета за услуги связи, 5,5% – о неудовлетворительном качестве предоставления услуг связи (телефонная связь, интернет); 5% - о подключении дополнительных платных услуг без согласия абонента и о незаконном списании денежных средств; 1%– о проблемах, возникающих при переносе абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи при смене оператора связи; кроме того, в обращениях

затрагиваются вопросы разрешительной деятельности и лицензирования в области связи и др.

- 34% – 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.

- 10% – по вопросам соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций.

- 2% – обращения по вопросам административного характера и не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

Большая часть обращений поступила на имя руководителя и заместителей руководителя Управления.

Для рассмотрения по подведомственности обращения переадресовывались:

- в Министерство внутренних дел по Республике Татарстан – о мошеннических сайтах в сети Интернет; по вопросам защиты персональных данных; сообщение о возможном нарушении Федерального закона № 436-ФЗ (пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений в сети Интернет);

- в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан – по вопросам организации деятельности сайтов в сети Интернет;

- в УФАС по РТ – по вопросам защиты прав субъектов персональных данных;

- в Отделение Национального банка по Республике Татарстан Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации - об ошибочных действиях абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем и действиях сервиса электронных платежей "Яндекс.Деньги";

- в УФПС «Татарстан почтасы» филиал ФГУП «Почта России» - по вопросу работы почтового отделения в г.Казани.

В Центральный аппарат Роскомнадзора направлено обращение гражданина по вопросу лицензирования в области СМИ. 2 обращения - для рассмотрения по подведомственности в территориальные органы Роскомнадзора по месту регистрации заявителей.

2 обращения, содержащие информацию о нарушении положений Федерального закона № 436-ФЗ, направлены для рассмотрения в Прокуратуру, Следственное Управление Следственного комитета, Управление ФСБ и МВД по Республике Татарстан.

Материалы по результатам рассмотрения 12 обращений с признаками нарушения по статье 13.11 КоАП РФ Управлением направлены в органы прокуратуры для рассмотрения и принятия необходимых мер по подведомственности в соответствии со ст. 28.4 КоАП РФ.