

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 2016 году

В 2016 году в Управление поступило 1360 обращений.

При этом 69,5% обращений поступили в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает, что:

- 43% обращений относятся к сфере связи и информационных технологий;
- 46% обращений - к области защиты прав субъектов персональных данных,
- 10% обращений - к сфере массовых коммуникаций;
- 1% – не относятся к сфере деятельности Роскомнадзора.

По состоянию на 01.01.2017 на рассмотрении оставалось 56 обращений от граждан, поступивших в 4 квартале 2016 года, сроки рассмотрения которых истекают в январе 2017 года.

В течение 2016 года в Управление поступило 624 обращения с жалобами на нарушение законодательства в сфере персональных данных кредитными организациями, страховыми компаниями, организациями жилищно-коммунального хозяйства и операторами связи.

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

- об ограничении доступа к сайтам, о блокировке сайтов в сети Интернет, содержащих информацию, распространение которой, по мнению заявителей, запрещено в Российской Федерации;

- о наличии 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);

- расчета за услуги связи, о подключении дополнительных платных услуг без согласия абонента и о незаконном списании денежных средств;

- неудовлетворительного качества предоставления услуг связи;

- почтовой связи (пересылка, доставка и розыск почтовых отправлений, качество предоставления услуг отделениями почтовой связи ФГУП «Почта России» и ООО «Федеральная почтовая служба»);

- незаконного размещения оборудования связи;

- низкого качества телевизионного и радиовещания;

- 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.

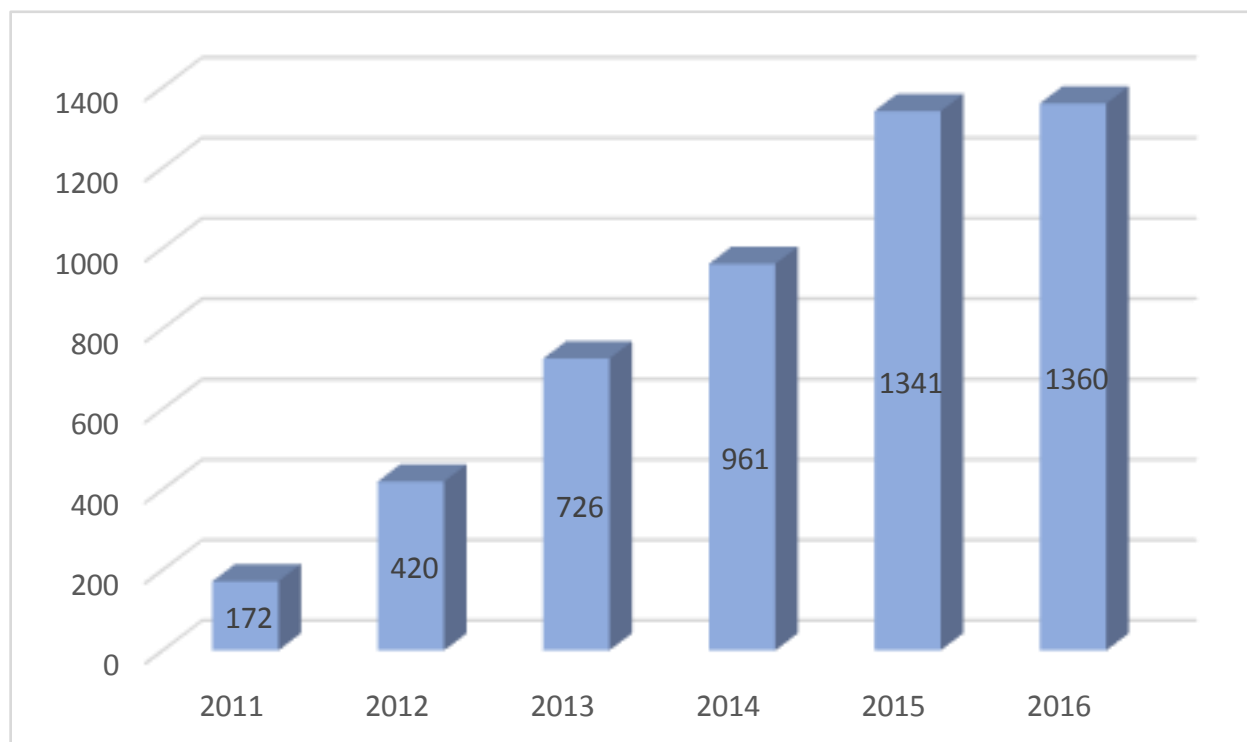
По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены следующие решения:

- поддержано – **113**;
- отказано – **0**;
- не поддержано – 243;
- разъяснено – 789;
- переслано по принадлежности – 95;
- направлено в территориальные органы Роскомнадзора – 30;
- направлено в Центральный Аппарат Роскомнадзора – 5;
- отозвано обращений (в связи с разрешением поставленных вопросов) – 11;
- принято к сведению – 18.

В течение отчетного года в Управление поступило 3 благодарности от граждан за помощь в решении вопросов, изложенных в жалобах.

На рассмотрении на 01.01.2017 оставалось 56 обращений, поступивших в декабре 2016 г, со сроком исполнения – январь 2017 г.

Динамика поступления обращений граждан 2011 – 2016 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 2016 году

1	Поступило обращений, всего	1360
	Из них:	
1.1	Жалобы на госуслуги	0
1.2	Обращения по коррупции	0
1.3	Обращения по основной деятельности	1360
2	Тип доставки:	
2.1	Официальный сайт Роскомнадзора	751
2.2	Почтовое отправление	382
2.3	Система электронного документооборота	128
2.4	Электронная почта	66
2.5	Нарочным	27
2.6	Факс	5
2.7	Устные обращения	1
3	Тематика поступивших обращений	
3.1	Обращения граждан по основной деятельности	1360
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	589
3.1.2	Вопросы защиты персональных данных	624
3.1.3	Вопросы относящиеся к сфере СМИ	129
3.1.4	Вопросы, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора	18
4	Количество исполненных обращений	1304
	Из них:	
4.1	Поддержано	113
4.2	Даны разъяснения	1032
4.3	Переслано	130
4.5	Отозвано	11
4.6	Принято к сведению	18
5	Количество обращений на рассмотрении (на 01.01.2017)	56