

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 2017 году

В 2017 году в Управление поступило 1681 обращение и жалоб граждан. Рост количества обращений к 2016 году составил более 23%.

При этом 75% обращений поступили в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает, что:

- 927 (55%) относятся к сфере связи, Интернет и по вопросам информационных технологий;
- 555 (33%) – к области защиты прав субъектов персональных данных,
- 149 (9%) - к сфере СМИ и вещания;
- 50 (3%) – вопросы правового характера и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

По состоянию на 01.01.2018 на рассмотрении оставалось 37 обращений от граждан, поступивших в 4 квартале 2017 года, сроки рассмотрения которых истекают в январе 2018 года.

В течение 2017 года в Управление поступило 555 обращений 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»);
- эксплуатации 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.

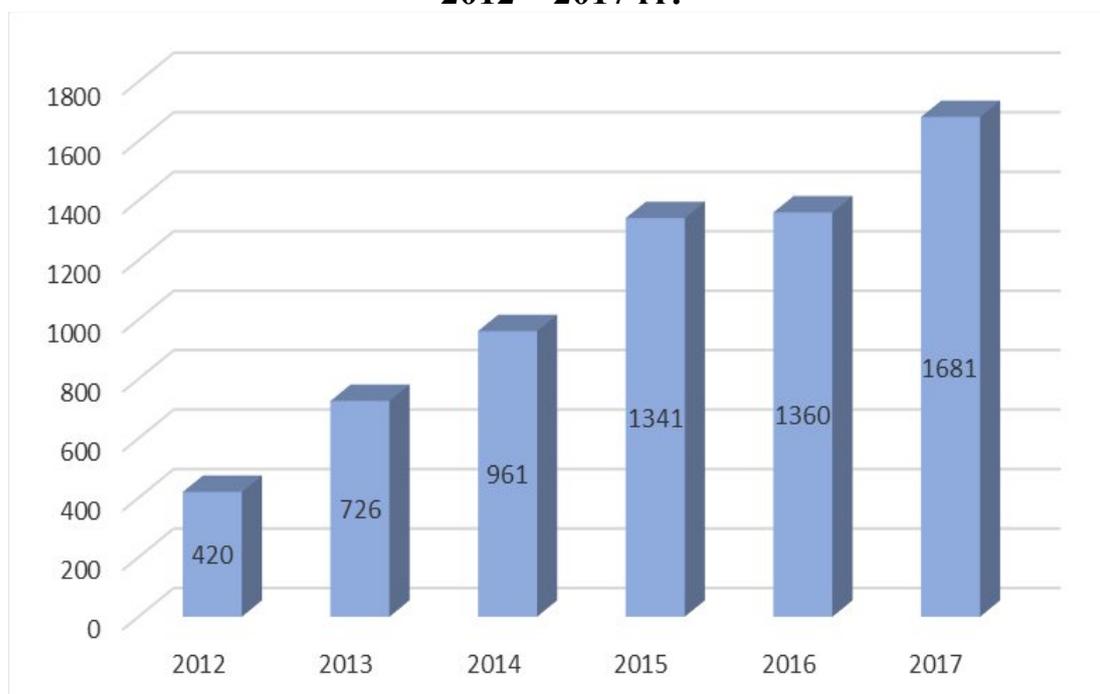
По компетенции вопросов, поступивших в Управление, обращения перенаправлялись в основном в Управление МВД России по Республике Татарстан (в отношении противоправных действий в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть Интернет, мошеннических действий, связанных с незаконным использованием 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 – **90**;
- отказано – **0**;
- не поддержано – 298;
- разъяснено – 853
- переслано по принадлежности – 337;
- направлено в территориальные органы Роскомнадзора – 11;
- направлено в Центральный Аппарат Роскомнадзора – 5;
- отозвано обращений (в связи с разрешением поставленных вопросов) – 21;
- принято к сведению – 29

На рассмотрении на 01.01.2018 оставалось 37 обращений, поступивших в декабре 2017 г, со сроком исполнения – январь 2018 г.

Динамика поступления обращений граждан 2012 – 2017 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 2017 году

| | | |
|----------|--|-------------|
| 1 | Поступило обращений, всего | 1681 |
| | Из них: | |
| 1.1 | Жалобы на госуслуги | 0 |
| 1.2 | Обращения по коррупции | 0 |
| 1.3 | Обращения по основной деятельности | 1681 |
| 2 | Тип доставки: | |
| 2.1 | Официальный сайт Роскомнадзора | 1095 |
| 2.2 | Почтовое отправление | 358 |
| 2.3 | Система электронного документооборота | 89 |
| 2.4 | Электронная почта | 76 |
| 2.5 | Курьер | 57 |
| 2.6 | Факс | 2 |
| 2.7 | Устные обращения | 4 |
| 3 | Тематика поступивших обращений | |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 1681 |
| 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 | 927 |
| 3.1.2 | Вопросы защиты персональных данных | 555 |
| 3.1.3 | Вопросы относящиеся к сфере СМИ | 149 |
| 3.1.4 | Вопросы административного характера и не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора | 50 |
| 4 | Количество исполненных обращений | 1644 |
| | Из них: | |
| 4.1 | Поддержано | 90 |
| 4.2 | Даны разъяснения | 1151 |
| 4.3 | Переслано | 353 |
| 4.5 | Отозвано | 21 |
| 4.6 | Принято к сведению | 29 |
| 5 | Количество обращений на рассмотрении (на 01.01.2018) | 37 |