

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 3 квартале 2017 года

В 3 квартале 2017 года в Управление поступило 363 обращения от граждан, что на 15% больше, чем за тот же период 2016 года.

При этом более 70% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

263 обращения получено непосредственно от граждан, 100 - перенаправлено, из них:

- 17 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 2 - из территориальных Управлений Роскомнадзора;
- 53 - из органов Прокуратуры;
- 16 - из Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан;
- 5 -из Казанской городской жилищной инспекции;
- 2 - из Управления МВД РФ по г.Казани;
- 1 - из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан;
- 1 - из Министерства информатизации и связи Республики Татарстан;
- 1 – от аппарата Уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан;
- 1 – из Отделения по Республике Татарстан Волго-Вятского управления Национального банка;
- 1 - из Исполнительного комитета г.Казани.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	3 кв.2017 г.
поддержан	8
не поддержано	69
разъяснено	118
переадресовано по принадлежности	69
направлено в ТО Роскомнадзора	2
направлено в ЦА Роскомнадзора	1
обращение отозвано гражданином	8
принято к сведению	9
закончены рассмотрением	284
находится на рассмотрении на 01.10.2017	79

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

- 44,5% обращений относятся к сфере связи и информационных технологий. Из них 19% - это жалобы на наличие на интернет-сайтах, в том числе в социальных сетях, противоправной информации; 14% - обращения по вопросам предоставления услуг почтовой связи, 13% - по вопросам расчета за услуги связи; 11% - о подключении платных дополнительных услуг без согласия абонентов и незаконном, по мнению заявителей, списании денежных средств; 9% - о неудовлетворительном качестве предоставления услуг связи. Также в обращениях затрагивались проблемы, возникающие при смене оператора сотовой связи с

сохранением абонентского номера, вопросы качества телевизионного вещания, эксплуатации оборудования связи и др.

- 40,5% – 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.

- 12% – по вопросам соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций.

- 3% – 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 и по вопросам защиты персональных данных;

- в Управление Росздравнадзора по Республике Татарстан – о нарушениях, связанных с реализацией через сеть Интернет лекарственных средств;

- в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан – по вопросам организации деятельности сайтов в сети Интернет и по тематике соблюдения прав потребителей при предоставлении услуг связи;

- в Управление Федеральной службы судебных приставов и в Управление Федеральной антимонопольной службы по РТ – по вопросам защиты прав субъектов персональных данных;

- в УФПС «Татарстан почтасы» филиал ФГУП «Почта России» - по вопросам предоставления услуг почтовой связи.

1 обращение, содержащее информацию о нарушении положений Федерального закона № 398-ФЗ, направлено для рассмотрения в Прокуратуру, Следственное Управление Следственного комитета, Управление ФСБ и МВД по Республике Татарстан.