

**Отчет об итогах работы с обращениями граждан  
в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 4 квартале 2016 года**

В 4 квартале 2016 года в Управление поступило **389** обращений от граждан, что на 22,7% больше, чем в третьем квартале того же года.

При этом **298** обращений (76,6% от общего количества) поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

286 обращений получено непосредственно от граждан, 103 обращения перенаправлено, из них:

- 25 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 8 - из территориальных Управлений Роскомнадзора;
- 39 – из органов Прокуратуры;
- 18 – из Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан;
- 4 – из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан;
- 3 – из Министерства информатизации и связи Республики Татарстан;
- 2 – из Аппарата Президента Республики Татарстан
- 2 - из МВД по Республике Татарстан;
- 1 -из аппарата Уполномоченного по правам ребенка в Республике Татарстан,
- 1 – от Управления ФСБ по Республике Татарстан.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	4 кв.2016 г.
поддержан	28
не поддержано	64
разъяснено	191
переадресовано по принадлежности	36
направлено в ТО Роскомнадзора	5
направлено в ЦА Роскомнадзора	1
обращение отозвано гражданином	3
принято к сведению	5
закончены рассмотрением	333
находится на рассмотрении на 01.01.2017	56

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

- 49% обращений относятся к работе в сфере связи, из них 21% – об ограничении доступа к сайтам, о блокировке сайтов в сети Интернет, содержащих информацию, распространение которой, по мнению заявителей, запрещено в Российской Федерации; 16% – по вопросам предоставления услуг почтовой связи почтовой связи; 12% – о неудовлетворительном качестве предоставления услуг электросвязи (телефонная связь, интернет); 10% – по вопросам расчета за услуги связи, 10% - о подключении дополнительных платных услуг без согласия абонента и о незаконном списании денежных средств; 4% - по качеству телевизионного и

радиовещания; 3% – о проблемах, возникающих при переносе абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи при смене оператора связи; 2,5 – вопросы разрешительной деятельности и лицензирования в области связи и др. вопросы.

- 39% – 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% – не относятся к сфере деятельности Роскомнадзора.

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

По компетенции вопросов, поступивших в Управление, обращения перенаправлялись: в Центральный аппарат Роскомнадзора – 2 заявления по вопросам деятельности СМИ; в Территориальные Управления Роскомнадзора – 3 обращения в сфере защиты прав субъектов персональных данных (по месту регистрации заявителей) и 2 - по вопросам почтовой связи; в Министерство внутренних дел и в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан направлены заявления граждан о нарушениях в социальных сетях и информация о деятельности сайтов, являющихся, по мнению заявителей, мошенническими; в Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан – обращения, содержащие информацию о поступлении sms-сообщений рекламного характера. Пять обращений, содержащих информацию о размещении на сайте в сети интернет экстремистских материалов, переадресованы для рассмотрения в Прокуратуру, МВД, Управление ФСБ по Республике Татарстан и Следственное Управление Следственного комитета по Республике Татарстан.

Материалы 5 обращений с признаками нарушения по статье 13.11 КоАП РФ Управлением направлены в органы Прокуратуры Республики Татарстан для рассмотрения и принятия необходимых мер по подведомственности в соответствии со ст. 28.4 КоАП РФ.