

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 4 квартале 2017 года

В 4 квартале 2017 года в Управление поступило 503 обращения от граждан, что в 1,6 раза больше, чем за тот же период 2016 года (317).

При этом более 80% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

394 обращения получено непосредственно от граждан, 109 - перенаправлено, из них:

- 18 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 4 - из территориальных Управлений Роскомнадзора;
- 54 - из органов Прокуратуры;
- 24 - из Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан;
- 2 - из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан;
- 2 - из МВД по Республике Татарстан;

По 1 обращению поступило из Управления Федеральной службы надзору в сфере здравоохранения по Республике Татарстан; Министерства информатизации и связи Республики Татарстан; Министерства юстиции Республики Татарстан; Государственной инспекции труда в Республике Татарстан; Республиканского агентства по печати и массовым коммуникациям.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	4 кв.2017 г.
поддержан	16
не поддержано	51
разъяснено	192
переадресовано по принадлежности	186
направлено в ТО Роскомнадзора	4
направлено в ЦА Роскомнадзора	2
обращение отозвано гражданином	5
принято к сведению	10
закончены рассмотрением	466
находится на рассмотрении на 01.01.2018	37

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

- 62% обращений относятся к сфере связи и информационных технологий. Из них 48% - это жалобы на наличие на интернет-сайтах, в том числе в социальных сетях, противоправной информации; 20% - обращения по вопросам предоставления услуг почтовой связи, 7% - о неудовлетворительном качестве предоставления услуг связи; 6% - о подключении платных дополнительных услуг без согласия абонентов и незаконном, по мнению заявителей, списании денежных средств; 5,5% - по вопросам расчета за услуги 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.

- 25% – 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.

- 8% – по вопросам соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций.

- 5% – вопросы правового характера, заявления об отзыве ранее поданных жалоб и обращения, 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 направлено более 100 заявлений о наличии на сайтах в сети интернет противоправной информации, в том числе информации о продаже поддельных документов об образовании, лекарственных средств и т.п., а также о мошеннических сайтах;

- в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан – 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.

- 4 обращения, содержащих информацию о размещении в сети Интернет экстремистских материалов, направлено для рассмотрения в Прокуратуру, Следственное Управление Следственного комитета, Управление ФСБ и МВД по Республике Татарстан.

Заявителям в установленные законодательством сроки направлялись соответствующие разъяснения и уведомления о переадресации обращений.