

## Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 1 квартале 2016 года

В 1 квартале 2016 года в Управление поступило **351** обращение от граждан, что на 14% больше, чем за аналогичный период 2015 года (309 обращений).

При этом **228** обращений (65% от общего количества) поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

222 обращения получено непосредственно от граждан, 129 перенаправлено, из них:

- 40 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 4 – из территориальных Управлений Роскомнадзора;
- 62 – из органов Прокуратуры;
- 17 – из Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан;
- 2 – из Управления Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан;

Татарстан;

-2 из МВД по Республике Татарстан.

По одному обращению поступило из Управления информационных технологий и связи Исполкома г. Казани и Министерства юстиции Республики Татарстан.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	1 квартал 2016г.
Поддержано, решено положительно (нарушение выявлено, устранено)	12
Поддержано, меры приняты	13
Не поддержано, разъяснено	245
Переслано по принадлежности	17
Направлено в ТО Роскомнадзора	11
Направлено в ЦА Роскомнадзора	1
Находится на рассмотрении	52
Закончены рассмотрением	299

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

- 51% – 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;

- 39% обращений относятся к работе в сфере связи, из них 26% - о сайтах в сети Интернет, содержащих информацию, распространение которой, по мнению заявителей, запрещено в Российской Федерации; 16% – по вопросам расчета за услуги связи (в т.ч. о несогласии с выставленными счетами, о подключении дополнительных платных услуг и списании денежных средств и др.); 13% – о неудовлетворительном качестве предоставления услуг электросвязи; 13% – по вопросам почтовой связи (в т.ч. по вопросам пересылки, доставки и розыска

почтовых отправлений, о качестве предоставления услуг отделениями почтовой связи ФГУП «Почта России», ООО «Федеральная почтовая служба», ООО «Сити Рапид», «EMS Russian Post»); 5% - о проблемах, возникающих при переносе абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (при смене оператора связи); 2% – претензии по качеству телевизионного и радиовещания и другие вопросы.

- 9% – по вопросам соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций электронными и печатными СМИ;

- 1% – 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 по принадлежности в Управление МВД России по Республике Татарстан (о проверке сайтов в сети интернет с признаками мошенничества и о нарушениях в области персональных данных); в Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан (нарушения в области персональных данных и о нарушении телеканалом законодательства в сфере рекламы); в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан (по вопросам организации деятельности сайтов в сети Интернет).

Направлено по подведомственности в Территориальные Управления Роскомнадзора 13 обращений, из них 4 – относящиеся к области защиты персональных данных и 9 заявлений от гражданина с сообщением о нарушении положений Федерального закона № 398-ФЗ (распространение в сети интернет экстремистских материалов) направлены в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу в связи с тем, что указанные в обращениях средства массовой информации зарегистрированы Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций, а их редакции находятся на территории Центрального федерального округа.

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.