

## Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 4 квартале 2019 года

В 4 квартале 2019 года в Управление поступило **532** обращения от граждан.

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

408 обращений получено непосредственно от граждан, 124 - перенаправлено, из них:

- 28 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 5 – из территориальных Управлений Роскомнадзора;
- 37 – из Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан;
- 43 – из органов Прокуратуры;
- 3 – из отделений Центрального Банка Российской Федерации;
- 1 – Управления Федеральной службы судебных приставов по Республике Татарстан;
- 1 – из Управления Ростехнадзора по Республике Татарстан;
- 4 – из МВД по Республике Татарстан;
- 2 – из Министерства цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	4 кв.2019 г.
поддержано	27
не поддержано	97
разъяснено	215
переадресовано по принадлежности	136
направлено в ТО Роскомнадзора	2
направлено в ЦА Роскомнадзора	1
обращение отозвано гражданином	4
принято к сведению	0
закончены рассмотрением	482
находится на рассмотрении на 01.01.2020	50

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

**203 (38%)** - отнесено к сфере связи, интернет и информационных технологий;

**161 (30%)** – к области защиты прав субъектов персональных данных;

**22 (4%)** - к сфере СМИ и вещания;

**146 (28%)** – вопросы правового характера, заявления об отзыве ранее направленных жалоб и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

Из **203** обращений, отнесённых к сфере связи, интернет и информационных технологий, по вопросам предоставления услуг связи – 142 и по вопросам информационных технологий - 61 обращение (30%), большая часть которых - о

нарушениях в социальных сетях, на сайтах и т.д. 28% обращений - претензии по качеству оказания услуг связи (телефонная, сотовая связь, интернет, телевидение). Вопросы предоставления услуг почтовой связи поднимаются в 48 обращениях (24% от поступивших на рассмотрение). Кроме того, в отчетном квартале в обращениях граждан затрагивались вопросы эксплуатации оборудования связи; проблемы, возникающие при перенесении абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, жалобы на незаконную блокировку sim-карт, другие вопросы в сфере связи.

- **161** – 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.

- **22** – по вопросам соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций, в том числе размещения в сети интернет на сайтах, не являющимися СМИ, противоправной с точки зрения заявителей информации; опубликованию недостоверной, порочащей репутацию граждан информации в электронных и печатных СМИ, а также возможного нарушения положений Федерального закона от 29 декабря 2010г. №436–ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» в сети Интернет и Федерального закона от 28 декабря 2013г. №398-ФЗ в части размещения в сети Интернет экстремистских материалов.

- **146** обращений зарегистрировано как «вопросы административного характера». Из них 136 – о мошеннических сайтах и продаже в сети Интернет дипломов, документов об образовании и др. вопросам, не относящимся к компетенции Роскомнадзора. Обращения такого содержания перенаправлялись в органы Прокуратуры и МВД России.

Также обращения перенаправлялись для рассмотрения по подведомственности в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан и УФПС «Татарстан почтасы».

Кроме того, для рассмотрения и принятия необходимых мер материалы обращений, содержащих информацию о нарушении ФЗ «О персональных данных», направлялись в Управление МВД по Республике Татарстан; Управление Федеральной службы судебных приставов по Республике Татарстан; в Отделение Национального банка по Республике Татарстан Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации.