

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 1 квартале 2020 года

В 1 квартале 2020 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.

406 обращений получено непосредственно от граждан, 126 - перенаправлено, из них:

- 38 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 39 – из органов прокуратуры;
- 30 – из Роспотребнадзора;
- 6 – из Центрального Банка Российской Федерации;
- 6 – из Министерства внутренних дел Республики Татарстан;
- 3 – из Аппарата Президента Республики Татарстан;
- 2 – из Министерства цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан;
- 1 – из Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан;
- 1 – из Поволжского управления Ростехнадзора.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	1 кв.2020 г.
поддержано	27
не поддержано	119
разъяснено	168
переадресовано по принадлежности	135
направлено в ТО Роскомнадзора	2
направлено в ЦА Роскомнадзора	3
обращение отозвано гражданином	3
закончены рассмотрением	457
находится на рассмотрении на 01.04.2020	75

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших в 1 квартале в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан, показывает следующее:

200 - отнесено к сфере связи, интернет и информационных технологий;

164 – к области защиты прав субъектов персональных данных;

17 - к сфере СМИ и вещания;

151 – вопросы правового характера и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

Из **200** обращений, отнесённых к сфере связи, интернет и информационных технологий, по вопросам предоставления услуг связи - 139 и по вопросам информационных технологий - 61 обращение (30%), большая часть которых - о нарушениях в социальных сетях, на сайтах и т.д. 26% обращений - претензии по качеству оказания услуг связи (телефонная, сотовая связь, интернет, телевидение). Вопросы предоставления услуг почтовой связи поднимаются в 32 обращениях (16% 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.

- **164** (31%) – 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.

- **17** (3%) – по вопросам соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций, в том числе размещения в сети интернет на сайтах, не являющимися СМИ, а также в социальных сетях, противоправной с точки зрения заявителей информации; опубликованию недостоверной, порочащей репутацию граждан информации в электронных и печатных СМИ.

- **151** обращение (28%) зарегистрировано как «вопросы административного характера». Из них **132** – по вопросам размещения на сайтах в сети интернет информации о продаже дипломов об образовании и др. документов. Обращения такого содержания перенаправлялись в органы Прокуратуры и МВД России.

Также обращения перенаправлялись для рассмотрения по подведомственности в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан и АО «Почта России».

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.