

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан во 2 квартале 2020 года

Во 2 квартале 2020 года в Управление поступило **485** обращений от граждан.

При этом более 70% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

335 обращений получено непосредственно от граждан, 150 - перенаправлено, из них:

- 30 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 78 – из органов прокуратуры;
- 20 – из Управлений Роспотребнадзора;
- 9 – из Центрального Банка Российской Федерации;
- 2 – из Министерства внутренних дел Республики Татарстан;
- 2 – из Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан;
- 2 – из Министерства внутренних дел Республики Татарстан;
- 1 – из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций;
- 1 – из Аппарата уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан;
- 1 – из Министерства цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан;
- 1 – из ГУ МЧС России по Республике Татарстан;
- 1 – из Межрайонной инспекции ФНС по Республике Татарстан;
- 1 – из Управления информационных технологий и связи исполнительного комитета г.Казани;
- 1 – из Приволжского управления Ростехнадзора.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	2 кв.2020 г.
поддержано	17
не поддержано	104
разъяснено	186
переадресовано по принадлежности	98
направлено в ТО Роскомнадзора	0
направлено в ЦА Роскомнадзора	1
обращение отозвано гражданином	4
закончены рассмотрением	410
находится на рассмотрении на 01.07.2020	75

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших во 2 квартале в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан, показывает следующее:

- 168** - отнесено к компетенции отдела контроля и надзора в сфере связи;
- 187** – к области защиты прав субъектов персональных данных;
- 26** - к сфере СМИ и вещания;

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

Из **168** обращений, отнесённых к сфере связи, интернет и информационных технологий, по вопросам предоставления услуг связи - 124 и по вопросам информационных технологий - 44 обращения (26%), большая часть которых - о нарушениях в социальных сетях, на сайтах и т.д. 30% обращений - претензии по качеству оказания услуг связи (телефонная, сотовая связь, интернет, телевидение). Вопросы предоставления услуг почтовой связи поднимаются в 26 обращениях (15% от поступивших на рассмотрение). Кроме того, в отчетном квартале в обращениях граждан затрагивались вопросы эксплуатации оборудования связи (12 обращений); проблемы, возникающие при перенесении абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (6 обращений), жалобы на незаконную блокировку sim-карт, другие вопросы в сфере связи.

- **187** (39%) – о нарушениях законодательства в области обработки персональных данных (размещение персональных данных на интернет-ресурсах без согласия граждан, распространение персональных данных третьим лицам банками и коллекторскими агентствами, размещение информации о наличии задолженности за услуги ЖКХ в местах общего доступа и др. нарушения).

- **26** (5%) – 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; по вопросам организации деятельности СМИ и другим вопросам.

- **104** обращения (21%) зарегистрировано как «вопросы административного характера». Из них 56 – по вопросам размещения на сайтах в сети интернет информации о продаже дипломов об образовании и др. документов и 11 – о мошеннических сайтах. Обращения такого содержания перенаправлялись в органы Прокуратуры и МВД России.

Также обращения перенаправлялись для рассмотрения по подведомственности в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан, Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Татарстан и другие организации.