

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 3 квартале 2020 года

В 3 квартале 2020 года в Управление поступило **475** обращений от граждан.

При этом 67% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

314 обращений получено непосредственно от граждан, 161 - перенаправлено, из них:

- 41 обращение перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 61 – из органов прокуратуры;
- 34 – из Управлений Роспотребнадзора;
- 11 – из Банка Российской Федерации;
- 4 – из Государственной жилищной инспекции Республики Татарстан;
- 4 – из следственного Управления Следственного комитета по Республике Татарстан;

Татарстан;

- 3 – из органов Министерства внутренних дел Республики Татарстан;

- 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 Управления Роскомнадзора по Центральному федеральному округу.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	3 кв.2020 г.
поддержано	39
не поддержано	89
разъяснено	215
переадресовано по принадлежности	51
направлено в ТО Роскомнадзора	5
направлено в ЦА Роскомнадзора	2
обращение отозвано гражданином	4
закончены рассмотрением	405
находится на рассмотрении на 01.10.2020	70

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших в 3 квартале в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан, показывает следующее:

212 - отнесено к компетенции отдела контроля и надзора в сфере связи;

177 – к области защиты прав субъектов персональных данных;

22 - к сфере СМИ и вещания;

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

Из **212** обращений, отнесённых к сфере связи, интернет и информационных технологий, по вопросам предоставления услуг связи - 173 и по вопросам информационных технологий - 39 обращений (18%), 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 60 обращениях (28% от поступивших на рассмотрение). Кроме того, в отчетном квартале в обращениях граждан затрагивались вопросы эксплуатации оборудования связи (14 обращений); проблемы, возникающие при перенесении абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (11 обращений) и другие вопросы в сфере связи.

- **177** (37%) – 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).

- **22** (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.

- **64** обращения (13%) зарегистрированы как «вопросы административного характера». Из них 48 – по вопросам, не относящимся к компетенции Роскомнадзора, в том числе о размещении на сайтах в сети интернет информации о продаже дипломов об образовании и др. документов и 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.