

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 4 квартале 2020 года

В 4 квартале 2020 года в Управление поступило **540** обращений от граждан.

При этом 77% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

383 обращения получено непосредственно от граждан, 157 - перенаправлено, из них:

- 45 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- 12 – из Территориальных Управлений Роскомнадзора.

Кроме того:

- 53 – из органов Прокуратуры;
- 26 – из Управлений Роспотребнадзора;
- 11 – из Управлений Службы по защите прав потребителей Банка России;
- 3 – из органов Министерства внутренних дел Республики Татарстан;
- 2 – из Приволжского Управления Ростехнадзора;
- 1 – из Аппарата уполномоченного по правам человека в Республике Татарстан;
- 1 – из Аппарата Президента Республики Татарстан;
- 1 – из Министерства цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан;
- 1 – из Министерства по делам молодежи и спорту Республики Татарстан;
- 1 – из Управления Министерства юстиции Российской Федерации по Республике Татарстан;

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	4 кв.2020 г.
поддержано	41
не поддержано	89
разъяснено	243
переадресовано по принадлежности	62
направлено в ТО Роскомнадзора	4
направлено в ЦА Роскомнадзора	2
обращение отозвано гражданином	2
ИТОГО	
закончены рассмотрением	443
находится на рассмотрении на 01.01.2021	97

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

- 221** – отнесено к сфере контроля и надзора в сфере связи;
- 176** – к области защиты прав субъектов персональных данных;
- 66** – интернет и информационные технологии;
- 9** - к сфере СМИ и вещания;

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

221 обращения (41%) отнесены к сфере связи, из них 48% составили жалобы по вопросам предоставления услуг почтовой связи, 24% - по качеству оказания услуг электросвязи (телефонная, сотовая связь, интернет, телевидение). Кроме того, в 7% обращений граждан затрагивались вопросы эксплуатации оборудования связи; в 4% - проблемы, возникающие при перенесении абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи и другие вопросы.

- **176** (33%) – 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).

- **66** (12%) - по вопросам информационных технологий, из которых 86% - о нарушениях в социальных сетях, на сайтах и т.д.

- **9** (2%) – по вопросам соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций, в том числе опубликованию недостоверной, порочащей репутацию граждан информации в электронных и печатных СМИ; по вопросам организации деятельности СМИ и другим вопросам.

- **68** обращений (12%) зарегистрированы как «вопросы административного характера». Из них 59 – 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.