

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 1 квартале 2021 года

В 1 квартале 2021 года в Управление поступило **1000** обращений от граждан.

При этом 87% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

837 обращений получено непосредственно от граждан, 163 - перенаправлено, из них:

- ✓ 52 из органов Прокуратуры;
- ✓ 38 из Управлений Роспотребнадзора;
- ✓ 37 из центрального аппарата Роскомнадзора;
- ✓ 14 из отделений Банка России;
- ✓ 5 из органов МВД;
- ✓ 5 из Аппарата Президента Республики Татарстан;
- ✓ 12 из других организаций.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	1 кв.2020 г.
поддержано	32
не поддержано	109
разъяснено	247
переадресовано по принадлежности	487
направлено в ТО Роскомнадзора	6
направлено в ЦА Роскомнадзора	2
обращение отозвано гражданином	2
ИТОГО	
закончены рассмотрением	885
находится на рассмотрении на 01.04.2021	115

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

145 – отнесено к сфере контроля и надзора в сфере связи;

195 – к области защиты прав субъектов персональных данных;

122 – интернет и информационные технологии;

16 - к сфере СМИ и вещания;

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

145 обращений (14,5%) отнесены к сфере связи, из них 36% составили жалобы по вопросам предоставления услуг почтовой связи, 28% - по качеству оказания услуг электросвязи (телефонная, сотовая связь, интернет, телевидение). Кроме того, в 8% обращений граждан затрагивались вопросы эксплуатации оборудования связи; в 3% - проблемы, возникающие при перенесении абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи и другие вопросы.

- **195** (19,5%) – 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).

- **122** (12,2%) - по вопросам информационных технологий, из которых 91% - о нарушениях в социальных сетях, на сайтах и т.д., 5% - сообщения о нарушении Федерального закона №436-ФЗ, 4% - другие вопросы в сфере информационных технологий.

- **16** (1,6%) – 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.

- **522** обращения (52,2%) зарегистрированы как «вопросы административного характера». Из них 505 – 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.