

## Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан во 2 квартале 2021 года

Во 2 квартале 2021 года в Управление поступило **1182** обращения 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.

1017 обращений получено непосредственно от граждан, 165 - перенаправлено, из них:

- ✓ 62 из органов Прокуратуры;
- ✓ 28 из Управлений Роспотребнадзора;
- ✓ 38 из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- ✓ 16 из отделений Банка России;
- ✓ 3 из органов МВД;
- ✓ 3 из Аппарата Президента Республики Татарстан;
- ✓ 4 из Министерства цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан;
- ✓ 11 из других организаций.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	2 кв.2021 г.
поддержано	66
не поддержано	125
разъяснено	245
переадресовано по принадлежности	614
направлено в ТО Роскомнадзора	2
направлено в ЦА Роскомнадзора	3
обращение отозвано гражданином	4
<b>ИТОГО</b>	
закончены рассмотрением	1059
находится на рассмотрении на 01.07.2021	123

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

**189** – отнесено к сфере контроля и надзора в сфере связи;

**192** – к области защиты прав субъектов персональных данных;

**115** – интернет и информационные технологии;

**29** - к сфере СМИ и вещания;

**657** – вопросы административного, правового характера и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

- **192** (16,2%) – 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).

**189** обращений (16%) отнесены к сфере связи, из них 50% составили жалобы по вопросам предоставления услуг почтовой связи, 23% - по качеству оказания услуг электросвязи (телефонная, сотовая связь, интернет, телевидение). Кроме того, в 6% обращений граждан затрагивались проблемы, возникающие при перенесении абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, в 4% - вопросы эксплуатации оборудования связи, 17% - другие вопросы.

- **115** (9,8%) - по вопросам информационных технологий, из которых 88% - о нарушениях в социальных сетях, на сайтах и т.д., 4% - о нарушении положений Федерального закона № 398-ФЗ, 2% - сообщения о нарушении Федерального закона №436-ФЗ, 6% - другие вопросы в сфере информационных технологий.

- **29** (2,5%) – 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.

- **657** обращений (55,5%) зарегистрированы как «вопросы административного характера». Из них 638 – 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.