

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 4 квартале 2021 года

В 4 квартале 2021 года в Управление поступило **1220** обращений от граждан.

При этом 86% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

1032 обращения получено непосредственно от граждан, 188 - перенаправлено, из них:

- ✓ 55 из органов Прокуратуры;
- ✓ 41 из Управления Роспотребнадзора;
- ✓ 41 из Центрального аппарата Роскомнадзора;
- ✓ 12 из территориальных Управлений Роскомнадзора;
- ✓ 22 из отделений Банка России;
- ✓ 4 из органов МВД;
- ✓ 1 из Аппарата Президента Республики Татарстан;
- ✓ 2 из Кабинета Министров Республики Татарстан;
- ✓ 1 из Министерства цифрового развития государственного управления, информационных технологий и связи Республики Татарстан;
- ✓ 3 из Управления ФСБ России по Республике Татарстан;
- ✓ 6 из других организаций.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	4 кв.2021 г.
поддержано	26
не поддержано	155
разъяснено	269
переадресовано по принадлежности	649
направлено в ТО Роскомнадзора	4
направлено в ЦА Роскомнадзора	7
обращение отозвано гражданином	2
ИТОГО	
закончены рассмотрением	1112
находится на рассмотрении на 01.01.2022	108

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

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

203 – к области защиты прав субъектов персональных данных;

136 – интернет и информационные технологии;

16 - к сфере СМИ и вещания;

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

205 обращений (16,8%) отнесены к сфере связи, из них 43% составили жалобы по вопросам предоставления услуг почтовой связи, 28% - по качеству оказания услуг электросвязи (телефонная, сотовая связь, интернет, телевидение). Кроме того, в 6% обращений граждан затрагивались вопросы эксплуатации оборудования связи, в 2% - проблемы, возникающие при перенесении абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, 21% - другие вопросы.

- **203** (16,6%) – 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).

- **136** (11,1%) - по вопросам информационных технологий, из которых 80% - о нарушениях в социальных сетях, на сайтах и т.д., 7% - о нарушении положений Федерального закона № 398-ФЗ, 8% - сообщения о нарушении Федерального закона №436-ФЗ, 5% - другие вопросы в сфере информационных технологий.

- **16** (1,3%) – 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.

- **660** обращений (54,2%) зарегистрированы как «вопросы административного характера». Из них 632 – 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.