

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 3 квартале 2022 года

В 3 квартале 2022 года в Управление поступило **1127** обращений от граждан.

При этом 93% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

- 967 обращений получено непосредственно от граждан;
- 160 обращений перенаправлено:
 - ✓ 30 из органов Прокуратуры;
 - ✓ 78 из центрального аппарата Роскомнадзора;
 - ✓ 35 из Управления Роспотребнадзора;
 - ✓ 7 из отделений Банка России;
 - ✓ 4 из территориальных Управлений Роскомнадзора;
 - ✓ 6 из других организаций.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	3 кв.2022 г.
поддержано	13
не поддержано	91
разъяснено	232
переадресовано по принадлежности	671
направлено в ТО Роскомнадзора	6
направлено в ЦА Роскомнадзора	5
обращение отозвано гражданином	1
Переписка прекращена	1
ИТОГО	
закончены рассмотрением	1020
находится на рассмотрении на 01.07.2022	107

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

- 227** – отнесено к области защиты прав субъектов персональных данных;
- 100** – к сфере контроля и надзора в сфере связи;
- 98** – интернет и информационные технологии;
- 24** - к сфере СМИ и вещания;
- 678** – вопросы правового характера и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

100 обращений (8,9%) отнесены к сфере связи, из них 37% составили жалобы на качество оказания услуг электросвязи (телефонная, сотовая связь, интернет, телевидение), 29% - по вопросам предоставления услуг почтовой связи.

Кроме того, 6% обращений касались разъяснения вопросов разрешительной деятельности и лицензирования в сфере связи, в 4% обращений граждан затрагивались проблемы, возникающие при перенесении абонентских номеров на

сетях подвижной радиотелефонной связи, 4% - вопросы эксплуатации оборудования связи, а также другие вопросы.

- **227** (20,1%) – 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).

- **98** (8,7%) - по вопросам информационных технологий, из которых 96% - о нарушениях в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д., 4% - другие вопросы в сфере информационных технологий.

- **24** (2,1%) – 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.

- **678** обращений (60,2%) зарегистрированы как «вопросы административного характера». Из них 673 – 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.