

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 4 квартале 2022 года

В 4 квартале 2022 года в Управление поступило **1206** 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.

- 934 обращения получено непосредственно от граждан;
- 272 обращения перенаправлены:
 - ✓ 99 из центрального аппарата Роскомнадзора;
 - ✓ 95 из органов Прокуратуры;
 - ✓ 40 из Управления Роспотребнадзора;
 - ✓ 13 из отделений Банка России;
 - ✓ 9 из территориальных Управлений Роскомнадзора;
 - ✓ 16 из других организаций.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	4 кв.2022 г.
поддержано	18
не поддержано	117
разъяснено	364
переадресовано по принадлежности	596
направлено в ТО Роскомнадзора	4
направлено в ЦА Роскомнадзора	5
обращение отозвано гражданином	2
ИТОГО	
закончены рассмотрением	1106
находится на рассмотрении на 01.01.2023	100

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

- 260** – отнесено к области защиты прав субъектов персональных данных;
- 197** – интернет и информационные технологии;
- 142** – к сфере контроля и надзора в сфере связи;
- 11** - к сфере СМИ и вещания;
- 596** – вопросы правового характера и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

- **260** (21,5%) – 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).

- **197** (16,3%) - по вопросам информационных технологий, из которых 77% - о нарушениях в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д., 14% - сообщения о нарушении Федерального закона № 398-ФЗ (экстремистские материалы в сети Интернет), 9% - другие вопросы в сфере информационных технологий.

- **142** обращения (11,8%) отнесены к сфере связи, из них 40% - составили жалобы по вопросам предоставления услуг почтовой связи, 25% - на качество оказания услуг электросвязи (телефонная, сотовая связь, интернет, телевидение). Кроме того, в 10% обращений граждан затрагивались проблемы, возникающие при перенесении абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, 3% обращений касались разъяснения вопросов разрешительной деятельности и лицензирования в сфере связи, 22% - по другим вопросам в сфере связи.

- **11** (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.

- **596** обращений (49,4%) зарегистрированы как «вопросы административного характера». Из них 584 – 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.