

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 1 квартале 2023 года

Работа по обращениям граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане) с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, поступивших в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан (далее – Управление), проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Регистрация обращений в Управлении ведется в системе электронного документооборота единой информационной системы. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

В 1 квартале 2023 года в Управление поступило **957** 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.

- 712 обращений получено непосредственно от граждан;
- 245 перенаправлено в управление Роскомнадзора по Республике Татарстан из других организаций.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	1 кв.2023 г.
поддержано	16
не поддержано	137
разъяснено	326
переадресовано по принадлежности	329
направлено в ТО Роскомнадзора	6
направлено в ЦА Роскомнадзора	13
обращение отозвано гражданином	3
ИТОГО	
закончены рассмотрением	830
находится на рассмотрении на 01.04.2023	127

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

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

320 – к области защиты прав субъектов персональных данных;

137 – интернет и информационные технологии;

10 - к сфере СМИ и вещания;

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

163 обращения (17,0%) отнесены к сфере связи, из них 34% - по вопросам предоставления услуг почтовой связи, 25% составили жалобы на качество оказания услуг электросвязи (телефонная, сотовая связь, интернет, телевидение), в 15% обращений граждан затрагивались проблемы, возникающие при

перенесении абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, в 3% - вопросы эксплуатации оборудования связи, а также другие вопросы.

- **320** (33,5%) – 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).

- **137** (14,3%) - по вопросам информационных технологий, из которых 88% - о нарушениях в социальных сетях, на сайтах и т.д., 4% - сообщения о нарушении Федерального закона №436-ФЗ, 3% - сообщения о нарушении Федерального закона №398-ФЗ, 5% - другие вопросы в сфере информационных технологий.

- **10** (1,0%) – 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.

- **327** обращений (34,2%) зарегистрированы как «вопросы административного характера». Из них 321 – 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.