

Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан во 2 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.

Во 2 квартале 2023 года в Управление поступило **1015** 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.

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

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	2 кв.2023 г.
поддержано	15
не поддержано	119
разъяснено	298
переадресовано по принадлежности	409
направлено в ТО Роскомнадзора	13
направлено в ЦА Роскомнадзора	9
обращение отозвано гражданином	2
ИТОГО	
закончены рассмотрением	865
находится на рассмотрении на 01.07.2023	150

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

- 292** – отнесено к области защиты прав субъектов персональных данных;
- 159** – к сфере контроля и надзора в сфере связи;
- 137** – интернет и информационные технологии;
- 4** - к сфере СМИ и вещания;
- 423** – вопросы правового характера и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

- **292** обращения (28,8%) – 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).

- **159** обращений (15,7%) отнесены к сфере связи, из них 36% - по вопросам предоставления услуг почтовой связи, 29% составили жалобы на качество оказания услуг электросвязи (телефонная, сотовая связь, интернет, телевидение), в 7% обращений граждан затрагивались проблемы, возникающие при перенесении абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, в 28% - другие вопросы, в том числе вопросы эксплуатации оборудования связи, вопросы по разрешительной деятельности в сфере связи, досыл документов по запросам и др.

- **137** (13,5%) - по вопросам информационных технологий, из которых 89% - о нарушениях в социальных сетях, на сайтах и т.д., 6% - требования о разблокировке сайтов, 3% - сообщения о нарушении Федерального закона №398-ФЗ, 1,4% - сообщения о нарушении Федерального закона №436-ФЗ, 0,6% - другие вопросы в сфере информационных технологий.

- **4** (0,4%) – по вопросам соблюдения законодательства в сфере массовых коммуникаций, в том числе опубликованию недостоверной, порочащей репутацию граждан информации в электронных и печатных СМИ и по разъяснению вопросов разрешительной деятельности в сфере СМИ.

- **423** обращения (41,6%) зарегистрированы как «вопросы административного характера». Из них 414 – 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.