Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 4 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 4 квартале 2023 года в Управление поступило **1389** обращений от граждан.

При этом 90% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора, по системе «Платформа обратной связи» и по электронной почте.

- 1143 обращения получено непосредственно от граждан;
- 246 перенаправлено в управление Роскомнадзора по Республике Татарстан из других организаций.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	4 кв.2023 г.
поддержано	27
не поддержано	108
разъяснено	351
переадресовано по принадлежности	747
направлено в ТО Роскомнадзора	15
направлено в ЦА Роскомнадзора	5
обращение отозвано гражданином	4
ИТОГО	
закончены рассмотрением	1257
находится на рассмотрении на 01.01.2024	132

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

286 – отнесено к области защиты прав субъектов персональных данных;
249 –к сфере контроля и надзора в сфере связи;
116 – интернет и информационные технологии;
11 - к сфере СМИ и вещания;
727 – вопросы правового характера и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

- **286** обращений (20,6%) – 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).

249 обращений (18%) отнесены к сфере связи, из них 42% - по вопросам предоставления услуг почтовой связи, 30% 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 2% - вопросы эксплуатации оборудования связи, а также другие вопросы.

- 116 (8,3%) - по вопросам информационных технологий, из которых 86% - о нарушениях в социальных сетях, на сайтах и т.д., 8% - сообщения о нарушении Федерального закона №436-ФЗ, 6% - другие вопросы в сфере информационных технологий.

- **11** (0,8%) – 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.

- **727** обращений (52,3%) зарегистрированы как «вопросы административного характера». Из них 711 – 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.