Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан за 2023 год

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.

По состоянию на 31.12.2023 в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан поступило 4479 (с учетом дубликатов – 4647) обращений.

При этом 88% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

3569 обращений получено непосредственно от граждан, 910 - перенаправлено, из них:

- 376 из центрального аппарата Роскомнадзора;
- 205 из Управлений Роспотребнадзора;
- 161 из органов Прокуратуры;
- 65 из ТО Роскомнадзора;
- 61 из отделений Банка России;
- 42 из других организаций.

За отчетный период рассмотрено 4347 обращений граждан.

По результатам рассмотрения Управлением вынесены решения:

	2023 г.
поддержано	105
не поддержано	579
разъяснено	1440
переадресовано по принадлежности	2124
направлено в ТО Роскомнадзора	49
направлено в ЦА Роскомнадзора	38
обращение отозвано гражданином	12
закончены рассмотрением	4347
находится на рассмотрении на 01.01.2024	132

Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших в 2023 году в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан, показывает следующее:

1148 (25,7%) – отнесено к области защиты прав субъектов персональных данных;

746 (16,7%) - отнесено к области связи;

481 (10,7%) - к области интернет и информационных технологий;

36 (0,8%) - к сфере СМИ и вещания;

2068 (46,1%) – вопросы правового характера и обращения, не относящиеся к сфере деятельности Роскомнадзора.

Анализ поступивших обращений по тематикам приведен в таблице.

Таблица

Тематика поступивших обращений	**2023 год**
Обращения граждан (все)	**4479**
Обращения граждан по вопросам коррупции	**0**
Обращения граждан по основной деятельности	**4479**
Вопросы административного характера	**2068**
Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора	2030
Вопросы правового характера	21
Обращение не содержит сути	3
Отзыв обращения, заявления, жалобы	13
Получение информации по ранее поданным обращениям/документам	1
Интернет и информационные технологии	**481**
Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.)	420
Учет рекламы в сети интернет	4
Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий	4
Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)	10
Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений)	24
Сообщения о нарушении положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров)	1
Требования о разблокировке сайтов	18
Персональные данные	**1148**
Обжалование в ТО ранее данных ответов	13
Досыл документов по запросу	75
Вопросы защиты персональных данных	1013

Тематика поступивших обращений	2023 год
Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные	13
Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ	30
Жалобы по делам об административных правонарушениях	4
Связь	**746**
Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений	203
Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников	75
Вопросы эксплуатации оборудования связи	14
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	10
Вопросы качества оказания услуг связи, в т.ч.:	228
Вопросы предоставления услуг связи	120
Жалобы на операторов: Вымпелком, МТС, Мегафон, из них:	108
Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг)	*28*
Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.)	*19*
Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.)	*13*
Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем	*1*
Предоставление контент-услуг без предупреждения о размерах оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуги (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты)	*5*
Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.)	*42*

Тематика поступивших обращений	2023 год
Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины)	61
Досыл документов по запросу	19
Другие вопросы в сфере связи	136
СМИ	**36**
Досыл документов по запросу	1
Вопросы организации деятельности редакций СМИ	4
Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач	27
Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию	4