

## Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Республике Татарстан в 1 квартале 2024 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 2024 года в Управление поступило **1481** обращение от граждан.

При этом 90% от общего количества поступили в Управление Роскомнадзора по Республике Татарстан в электронном виде через официальный Интернет – портал Роскомнадзора и по электронной почте.

- 1251 обращение получено непосредственно от граждан;
- 230 перенаправлено в управление Роскомнадзора по Республике Татарстан из других организаций.

По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

	1 кв.2024 г.
поддержано	56
не поддержано	194
разъяснено	334
переадресовано по принадлежности	715
направлено в ТО Роскомнадзора	14
направлено в ЦА Роскомнадзора	7
обращение отозвано гражданином	3
<b>ИТОГО</b>	
закончено рассмотрение	1323
находится на рассмотрении на 01.04.2024	158

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

**326** – к области защиты прав субъектов персональных данных;

**280** – отнесено к сфере контроля и надзора в сфере связи;

**167** – интернет и информационные технологии;

**12** - к сфере СМИ и вещания;

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

- **326** обращений (22%) – 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).

- **280** (19%) отнесены к сфере связи, из них 22% - по вопросам предоставления услуг почтовой связи, 35% составили жалобы на качество оказания услуг электросвязи (телефонная, сотовая связь, интернет), в 29% обращений граждан затрагивались проблемы, возникающие при перенесении абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, в 14% - вопросы эксплуатации оборудования связи, разрешительной деятельности в сфере связи, досыл документов и другие вопросы.

- **167** (11%) - по вопросам информационных технологий, из которых 89% - о нарушениях в социальных сетях, на сайтах и т.д., 5% - касательно учета рекламы в сети Интернет, 3,5% - сообщения о нарушении Федерального закона №436-ФЗ, 2,5% - другие вопросы в сфере информационных технологий.

- **12** (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.

- **696** обращений (47%) зарегистрированы как «вопросы административного характера». Из них 684 – 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.