**Отчет об организации работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии в IV квартале 2017 года.**

В IV квартале 2017 года в Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии (далее – Управление) поступило 247 обращений граждан по основной деятельности. При этом 204 обращения получено непосредственно от граждан, 14 – из органов Прокуратуры Чувашской Республики, 7 – из Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике, 4 – из Министерства внутренних дел по Чувашской Республике, 2 – из Администрации Главы Чувашской Республики, 2 – из Госжилинспекции Чувашской Республики, 2 – из Министерства информационной политики и массовых коммуникаций Чувашской Республики, 8 обращений перенаправлено из Центрального аппарата Роскомнадзора, 4 – из других государственных органов.

Значительная часть обращений граждан в Управление поступает в электронном виде. Так, 180 (73%) обращений от общего количества поступило посредством официального сайта Управления и электронную почту, почтовой связью – 47, по системе электронного документооборота – 8, нарочным способом – 8, в ходе личного приема – 3, фельдъегерской связью – 1. От юридических лиц поступило 7 обращений.

Анализ тематик обращений граждан, поступивших в Управление за отчетный период показывает следующее:

- обращения, касающиеся вопросов деятельности интернет-сайтов–105 (42,5%);

- обращения, относящиеся к вопросам нарушения законодательства в области защиты персональных данных – 59 (23,9%);

- обращения, касающиеся вопросов в сфере связи – 55 (22,3%);

- обращения, относящиеся к вопросам организации деятельности редакций СМИ – 9 (3,6%);

- обращения, относящиеся к другим вопросам – 19 (7,7%).

За отчетный период с учетом обращений, перешедших с III квартала 2017 года, всего было рассмотрено 254 обращения (из них 22 обращения, поступившие в III квартале 2016 г.). По состоянию на 29.12.2017 г. на исполнении находятся 15 обращений.

По результатам рассмотрения обращений граждан и юридических лиц вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – 127 (из них 13 с III квартала 2017 года);

- поддержано – 79 (из них 1 с III квартала 2017 года);

- не поддержано – 16 (из них 7 с III квартала 2017 года);

- переслано по принадлежности – 15 (из них 1 с III квартала 2017 года);

- обращения отозваны гражданином – 8;

- принято к сведению – 8;

- направлено в ЦА Роскомнадзора – 1.

Необходимо отметить, что значительный рост обращений граждан в IV квартале 2017 года зафиксирован по вопросам ограничения доступа к интернет-сайтам в связи с размещением противоправной информации, а также принятия мер к администрации сайтов.

В поступивших обращениях гражданами затрагиваются вопросы в сфере защиты персональных данных, а именно правомерности обработки персональных данных коммерческими организациями, а также банками и кредитными организациями. В частности, в отношении банков и кредитных организаций распространены жалобы на передачу персональных данных без согласия граждан, а в отношении коллекторских агентств – на обработку персональных данных без их согласия, а также вопросы размещения персональных данных в сети Интернет.

Немаловажным вопросом для граждан связано с контрольно-надзорной деятельностью Управления в сфере связи. В своих обращениях граждане жаловались на оказание дополнительных платных услуг без их согласия, выражали несогласие с суммой выставленного счета за услуги связи, просили разъяснить правомерность установки и функционирования оборудований связи. Также, в IV квартале 2017 года актуальным вопросом для граждан остается некачественное оказание услуг почтовой связи при пересылке международных и внутренних почтовых отправлений.

Обращения в ходе рассмотрения перенаправлялись по компетенции в Министерство культуры Российской Федерации, МВД по Чувашской Республике, Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике, Управление Федеральной службы судебных приставов по Чувашской Республике, Управление Федеральной антимонопольной службы по Чувашской Республике, Прокуратуру Чувашской Республики.

11 октября 2017 года в соответствии с графиком приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в Чувашской Республике Руководитель Управления Евдокимова Татьяна Львовна провела прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Управления Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии. На прием к Руководителю Управления обратилось 4 человека. На все вопросы гражданам были даны исчерпывающие разъяснительные ответы.

12 декабря 2017 года в Управлении состоялся общероссийский день приема граждан. По итогам проведенного приема граждан уполномоченными должностными лицами Управления было принято 18 человек. По результатам проведения приема гражданами оставлено 3 письменных обращения.

При устном обращении по телефону гражданам даны разъяснения. Они были ознакомлены с правилами подачи жалоб, временем приема граждан по личным вопросам.