**Отчет об организации работы с обращениями граждан в 1 квартале 2017г.**

В 1 квартале 2017 года в Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии поступило 94 обращения граждан по основной деятельности. Из них 78 обращений получено непосредственно от граждан, 4 обращения перенаправлено по компетенции в Управление из органов Прокуратуры Чувашской Республики, 5 – из Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике, 3 – из Центрального аппарата Роскомнадзора, 2 – из территориальных Управлений Роскомнадзора, 2 – из других организаций.

За отчетный период с учетом обращений, перешедших с 4 квартала 2016 года, всего было рассмотрено 92 обращения (из них 9 обращений поступившие в 4 квартале 2016 года). По состоянию на 31 марта 2017 года на исполнении находятся 11 обращений.

Значительная часть обращений поступает в Управление в электронном виде, так через официальный Интернет-портал Управления и электронную почту поступило 56 обращений, что составляет 60% от общего количества обращений, зарегистрированных в Управлении в 1 квартале 2017 года. Почтовой связью за рассматриваемый период поступило 28 обращений, нарочным способом – 5, по системе электронного документооборота – 5. В ходе личного приема руководителем Управления было принято 5 человек. По результатам личного приема гражданам давались устные разъяснения.

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

- обращения, касающиеся вопросов нарушения законодательства в области защиты персональных данных – 45 (48%)

- обращения, относящиеся к вопросам в сфере связи – 36 (38,3%)

- обращения, касающиеся вопросов деятельности сайтов – 7 (7,4%)

- обращения, относящиеся к вопросам в сфере СМИ – 1 (1%)

- обращения, относящиеся к другим вопросам – 5 (5,3%).

От юридических лиц поступило 4 обращения, коллективных обращений – 2.

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

- даны разъяснения – 66 (из них 6 с 4 квартала 2017 г.)

- поддержано – 13 (из них 3 с 4 квартала 2017 г.)

- переслано по принадлежности – 4

- отозваны – 2

- не поддержано – 2

- направлено в ЦА Роскомнадзора – 2

- принято к сведению – 3

- на исполнении – 11.

Традиционно большое количество обращений, поступающих в Управление, касаются вопросов в сфере защиты персональных данных. В частности, затрагиваются вопросы неправомерной обработки и распространения персональных данных сотрудниками банков и коллекторских агентств, а также вопросы размещения персональных данных в сети Интернет. Необходимо отметить, что в Управление поступают также вопросы по реестру операторов, осуществляющих обработку персональных данных. Так, на основании одного обращения, поступившего в 1 квартале 2017 года, было установлено, что ответственный за организацию обработки персональных данных, указанный в реестре операторов, осуществляющих обработку персональных данных, был уволен по собственному желанию. Однако, оператор не предоставил сведения об изменении информации в течении установленного законом срока. В результате в отношении юридического лица составлен протокол и материалы обращения направлены в суд. Суд признал виновным юридическое лицо в совершении административного правонарушения, предусмотренного ст. 19.7 КоАП РФ и назначил наказание в виде предупреждения.

Необходимо отметить, что немаловажным вопросом для граждан остаются вопросы в сфере связи. Граждане жалуются на крупных операторов мобильной связи по оказанию дополнительных платных услуг без их согласия, а также выражают несогласие с суммой выставленного счета за оказанные услуги связи. Следует отметить, что подавляющее количество обращений касаются вопросов доставки и розыску внутренних и международных почтовых отправлений, и организации работы почтовых отделений и их сотрудников.

В поступивших обращениях граждане также обращают внимание на размещение в сети Интернет противоправных сведений, побуждающих граждан, в том числе несовершеннолетних, к совершению самоубийства. Актуальным вопросом остается регулирование деятельности интернет-сайтов с возможными мошенническими действиями.

В сфере СМИ поступило обращение о размещении в эфире телеканала «Телеканала 21+» объектов смежного права – фонограмм произведений без разрешения и выплаты вознаграждения их правообладателям. В результате рассмотрения обращения Управлением вынесено постановление о прекращении производства по делу об административном правонарушении и проведения административного расследования в отношении ООО «Медиа-Плюс» (редакция телеканала «Телеканала 21+») по ч. 1 ст. 7.12 КоАП РФ, в связи с тем, что факт нарушения не подтвердился.

Обращения в ходе рассмотрения перенаправлялись по компетенции в МВД по Чувашской Республике, Управление Роспотребнадзора по Чувашской республике, Управление Федеральной службы судебных приставов по Чувашской Республике, Прокуратуру Чувашской Республики.

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