**Отчет об организации работы с обращениями граждан во 2 квартале 2017 г.**

Во 2 квартале 2017 года в Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике поступило 122 обращения граждан по основной деятельности. Из них 87 обращений получено непосредственно от граждан, 15 обращений перенаправлено по компетенции в Управление из органов Прокуратуры Чувашской Республики, 6 – из Центрального аппарата и территориальных Управлений Роскомнадзора, 5 – из Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике, 5 – из Приволжского управления Ростехнадзора, 4 – из других организаций.

За отчетный период с учетом обращений, перешедших с 1 квартала 2017 года, всего было рассмотрено 106 обращений (из них 11 обращений поступившие в 1 квартале 2017 года). По состоянию на 30 июня 2017 года на исполнении находятся 27 обращений.

Значительная часть обращений поступает в Управление в электронном виде, так через официальный Интернет-портал Управления и электронную почту поступило 66 обращений, что составляет 54% от общего количества обращений, зарегистрированных в Управлении во 2 квартале 2017 года. Почтовой связью за рассматриваемый период поступило 44 обращения, нарочным способом – 6, по системе электронного документооборота – 6. В ходе личного приема руководителем Управления было принято 3 человека. По результатам личного приема граждан давались устные разъяснения. От юридических лиц в Управление поступило 8 обращений.

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

- обращения, относящиеся к вопросам в сфере связи – 50 (41%)

- обращения, касающиеся вопросов нарушения законодательства в области защиты персональных данных – 49 (40%)

- обращения, относящиеся к вопросам деятельности сайтов – 17 (14%)

- обращения, касающиеся вопросов в сфере СМИ – 1 (0,9 %)

- обращения, относящиеся к другим вопросам – 5 (4,1%)

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

- даны разъяснения – 66 (из них 10 с 1 квартала 2017 г.)

- поддержано – 11 (из них 1 с 1 квартала 2017 г.)

- переслано по принадлежности – 8

- не поддержано – 8

- отозвано - 4

- направлено в ЦА Роскомнадзора – 3

- направлено в ТО Роскомнадзора – 3

- принято к сведению – 3

- на исполнении – 27.

Во 2 квартале 2017 года различные вопросы в сфере связи поднимались в 50 обращениях граждан. Следует отметить, что подавляющее количество обращений касаются вопросов доставки и розыску внутренних и международных почтовых отправлений, и организации работы почтовых отделений и их сотрудников. Так, на основании одного обращения, поступившего во 2 квартале 2017 года, был составлен протокол об административном правонарушении по ч. 1 ст. 46 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи», ст. 4, 16 Федерального закона от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи»; п.п. а), в) п. 46 Правил оказания услуг почтовой связи, утвержденных приказом Министерства связи и массовых коммуникаций РФ от 31.07.2014 № 234. Материалы административного дела переданы на рассмотрение в Арбитражный суд Чувашской Республики. Для привлечения иных должностных лиц к административной ответственности материалы направлены по подведомственности в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу.

В 8 обращениях граждан поднимались вопросы функционирования оборудования связи. В частности, вопросы отключения от сети электропитания оборудования связи, в результате чего было прекращено оказание услуг связи собственникам помещений многоквартирного дома, а также вопросы правомерности установок спутниковых антенн на крыше жилого дома.

Граждане также жалуются на крупных операторов мобильной связи по оказанию дополнительных платных услуг без их согласия, выражают несогласие с суммой выставленного счета за оказанные услуги связи.

Необходимо отметить, что немаловажным вопросом для граждан остаются вопросы в сфере защиты персональных данных. Так, во 2 квартале 2017 г. поступило 49 обращений по данной тематике. В своих обращениях граждане затрагивают вопросы неправомерной обработки и распространения персональных данных сотрудниками банков, коллекторских агентств и операторами связи, а также вопросы размещения персональных данных в сети Интернет.

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

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, Государственную инспекцию труда по Чувашской Республике.

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