**Отчет об организации работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии за 2017 год.**

В 2017 году в Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии (далее – Управление) поступило 613 обращений граждан по основной деятельности. При этом 454 обращения получено непосредственно от граждан. Также обращения были перенаправлены из различных государственных структур:

- органы Прокуратуры Чувашской Республики – 76 обращений;

- Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике – 24 обращения;

- Приволжское Управление Ростехнадзора – 6 обращений;

- другие государственные органы исполнительной власти, в том числе муниципальные – 28 обращений.

По системе электронного документооборота было направлено 25 обращений, в том числе из Центрального аппарата – 16 обращений, территориальных Управлений Роскомнадзора – 9 обращений.

Значительная часть обращений граждан в Управление поступает посредством официального сайта и электронной почты. Так, 372 (60%) обращения от общего количества поступило в электронном виде, почтовой связью поступило 185 обращений, нарочным способом – 24, фельдсвязью – 2, а также 1 устное обращение. За 2017 год в ходе личного приема граждан руководителем Управления было принято 8 человек, из них 4 оставили письменные обращения.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 года № Пр-936 **12 декабря 2017 года** в ДеньКонституции Российской Федерации в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций состоится общероссийский день приема граждан. В течении дня в Управлении Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии уполномоченными должностными лицами принято 18 человек. Всем обратившимся даны полные ответы и разъяснения норм действующего законодательства в сфере СМИ, связи, персональных данных, массовых коммуникаций и информационных технологий. По результатам проведения приема гражданами оставлено 3 письменных обращения.

В процентном соотношении в сравнении с 2016 годом количество поступивших обращений в Управлении увеличилось на 45%.

Тематика поступивших обращений граждан в 2017 году по сравнению с предыдущим годом не изменилась. Значительный рост обращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, связано с вопросами нарушения законодательства в области защиты персональных данных. Так, в 2017 году в Управление поступило **220** обращений в сфере защиты персональных данных. Основные вопросы касались неправомерной обработки и распространения персональных данных сотрудниками банков и коллекторских агентств, а также вопросы размещения персональных данных в сети Интернет. В поступивших обращениях граждан также поднимался вопрос о возможном неправомерном распространении управляющей компанией персональных данных путем размещения списка должников за услуги ЖКХ на информационном стенде. Необходимо отметить, что в Управление поступают также вопросы по реестру операторов, осуществляющих обработку персональных данных. Так, на основании одного обращения, 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 является вопросы в сфере связи. В 2017 году вопросы в сфере связи затрагивались в **184** обращениях граждан. В своих обращениях граждане жаловались на оказание дополнительных платных услуг без их согласия, выражали несогласие с суммой выставленного счета за услуги связи, граждане обращают внимание на несоответствие фактической скорости передачи данных скорости заявленной в тарифном плане, а также вопросы строительства и эксплуатации базовой станции мобильной связи. Так, на основании одного обращения по заявке Управления специалистами Управления по Чувашской Республике филиала ФГУП «РЧЦ ЦФО» в Приволжском Федеральном округе проведено мероприятие по поиску и определению местоположения источников создания недопустимых радиопомех радио-электронным средствам (далее – РЭС), а также источников неразрешенных излучений. В результате мероприятия зафиксирована работа радиорелейной станции с признаками нарушений обязательных требований в области связи – РЭС функционирует без соответствующего разрешения на использование радиочастотного спектра. На основе результатов мероприятия, проведена внеплановая документарная проверка в отношении оператора связи, по окончанию которой составлены протоколы об административных правонарушениях и выданы предписания об устранении выявленных нарушений.

Другим немаловажным вопросом для граждан является организация деятельности почтовых отделений ФГУП «Почта России» и их сотрудников при пересылке почтовых отправлений. За 2017 год по результатам рассмотрения 4 обращений по данной тематике составлено 7 протоколов об административном правонарушении. Материалы административных дел переданы на рассмотрение в суд. Для привлечения иных должностных лиц к административной ответственности материалы направлены по подведомственности в Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу.

Также по сравнению с 2016 годом значительно возросло количество обращений граждан, связанных с размещением в сети Интернет противоправной информации. По данной тематике в адрес Управления поступило **149** обращений. В ходе рассмотрения обращений гражданам давались разъяснения о ведении Единого реестра доменных имен, указателей страниц сайтов в сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Следует отметить, что Управлением материалы обращений граждан о размещении в сети Интернет противоправной информации, направлены в прокуратуру Чувашской Республики для решения вопроса направления прокурором искового заявления в суд о признании информации, размещенной на сайтах информацией, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено.

В поступивших обращениях гражданами затрагиваются вопросы деятельности работы интернет-сайтов, связанные с возможными мошенническими действиями, блокировки страниц в социальных сетях, размещения информации, побуждающей к совершению суицидов и сбытом наркотических веществ.

За 2017 год по вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач, а также по вопросам организации деятельности редакций СМИ обратилось **15** человек. Вопросы разрешительной деятельности и лицензированию в сфере СМИ поднимались в **2** обращениях. В частности, 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. Также поднимался вопрос о подготовке и оформлению документов, необходимые для регистрации СМИ.

По вопросам административного характера поступило **43** обращения граждан, из них 15 граждан написали заявления о прекращении рассмотрения обращения, 16 заявителей обратилось по вопросам правового характера и получения информации по ранее поданным обращениям. В 11 обращениях поднимались вопросы, не относящиеся к деятельности Управления. Следует отметить, что в адрес Управления поступила 1 благодарность.

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

- даны разъяснения – 346;

- поддержано – 106;

- не поддержано – 57;

- переслано по принадлежности – 44;

- направлено в ТО – 4;

- направлено в ЦА – 7;

- обращение отозвано гражданином – 16;

- принято к сведению – 18.

По состоянию на 29 декабря 2017 года на исполнении находятся 15 обращений.

Обращения в ходе рассмотрения перенаправлялись по компетенции в Министерство культуры РФ, 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.

За 2017 год в приемной Президента Российской Федерации в Чувашской Республике Руководителем Управления Евдокимовой Татьяной Львовной принято 17 человек. Наиболее актуальными темами, подробно разъяснёнными Руководителем Управления, стали вопросы об информационной безопасности детей, качественном оказании услуг связи, защите персональных данных.

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