**Отчет об итогах работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии в IV квартале 2016г.**

В IV квартале 2016 года в Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии поступило 90 обращений граждан по основной деятельности. При этом 69 обращений получено непосредственно от граждан, 7 – из органов Прокуратуры Чувашской Республики, 6 – из Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республики, 3 обращения перенаправлено из территориальных Управлений Роскомнадзора, 2 – из центрального аппарата Роскомнадзора, 3 – из других организаций.

Значительная часть обращений граждан в Управление поступает в электронном виде. Так, через официальный интернет-портал Управления и электронную почту поступило 62 обращения, почтовой связью – 17, по системе электронного документооборота – 5, нарочным способом – 5, фельдъегерской связью – 1. От юридических лиц поступило 4 обращения.

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

- обращения, касающиеся вопросов нарушения законодательства в области защиты персональных данных – 38 (42%)

- обращения, относящиеся к вопросам в сфере связи – 32 (36%)

- обращения, касающиеся вопросов деятельности интернет-сайтов – 12 (13%)

- обращения, относящиеся к вопросам организации деятельности редакций СМИ – 2 (2%)

- обращения, относящиеся к другим вопросам – 6 (7%).

За отчетный период с учетом обращений перешедших с III квартала 2016 г. всего было рассмотрено 92 обращения (из них 11 обращений поступившие в III квартале 2016 г.). По состоянию на 30.12.2016 г. на исполнении находятся 9 обращений.

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

- даны разъяснения – 77 (из них 8 с III квартала 2016 г.)

- переслано по принадлежности - 10

- поддержано – 4 (из них 2 с III квартала 2016 г.)

- не поддержано – 1, поступившее в III квартале 2016 г.

Необходимо отметить, что наибольшее количество жалоб, поступивших от граждан в IV квартале 2016г., касалось вопросов защиты персональных данных в связи с их размещением сети Интернет, а также в связи с организацией деятельности банков, кредитных организаций, коллекторских агентств. 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.

Немаловажным вопросом для граждан является функционирование оборудований связи и предоставления услуг 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 оборудований связи в жилых домах. Также, в IV квартале 2016 года с жалобами на организацию работы ФГУП «Почта России» обратилось 15 человек.

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.

Обращения граждан в ходе рассмотрения перенаправлялись по принадлежности в МВД по Чувашской Республике, Управление Роспотренадзора по Чувашской Республике, Управление Федеральной антимонопольной службы по Чувашской Республике, Управление Федеральной службы судебных приставов по Чувашской Республике.

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