**Отчет об организации работы с обращениями граждан в 1 квартале 2018 г.**

В 1 квартале 2018 года в Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии (далее – Управление) поступило 298 обращений граждан по основной деятельности. Из них 253 обращения получено непосредственно от граждан, 19 обращений перенаправлено по компетенции в Управление из органов Прокуратуры Чувашской Республики, 7 – из Центрального аппарата и территориальных Управлений Роскомнадзора, 4 – из Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике, 4 – из органов Министерства внутренних дел Чувашской Республики, 3 – из Администрации Главы Чувашской Республики, 2 – из Министерства информационной политики и массовых коммуникаций Чувашской Республики, 2 – из Государственной инспекции труда в Чувашской Республике, 4 – из других организаций.

За отчетный период с учетом обращений, перешедших с 4 квартала 2017 года, всего было рассмотрено 285 обращений (из них 15 обращений, поступившие в 4 квартале 2017 года). По состоянию на 31 марта 2018 года на исполнении находятся 28 обращений.

Значительная часть обращений поступает в Управление в электронном виде, так через официальный Интернет-портал Управления и электронную почту поступило 244 обращения, что составляет 82% от общего количества обращений, зарегистрированных в Управлении в 1 квартале 2018 года. Почтовой связью за рассматриваемый период поступило 36 обращений, нарочным способом – 10, по системе электронного документооборота – 7. В ходе личного приема руководителем Управления было принято 2 человека, в ходе которого гражданам давались устные разъяснения. По результатам личного приема было подано 1 письменное обращение.

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

- обращения, касающиеся вопросов деятельности сайтов – 157 (52,7%),

- обращения, относящиеся к вопросам в сфере связи – 57 (19,1%),

- обращения, касающиеся вопросов нарушения законодательства в области защиты персональных данных – 46 (15,4%),

- обращения, относящиеся в сфере СМИ – 2 (0,7%),

- обращения, относящиеся к другим вопросам – 36 (12,1%).

От юридических лиц поступило 6 обращений, коллективных обращений – 1.

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

- даны разъяснения – 127 (из них 7 с 4 квартала 2017 года),

- поддержано – 123 (из них 5 с 4 квартала 2017 года),

- не поддержано – 15 (из них 3 с 4 квартала 2017 года),

- переслано по принадлежности – 14,

- направлено в ЦА Роскомнадзора – 3,

- направлено в ТО Роскомнадзора – 1,

- обращение отозвано гражданином – 1,

-принято к сведению – 1.

Значительное количество обращений граждан, поступивших в Управление в 1 квартале 2018 года, касаются вопросов нарушения действующего законодательства в сфере размещения в сети Интернет противоправной информации. В частности, затрагиваются вопросы деятельности интернет-сайтов, содержащих информацию об изготовлении и продажи официальных документов, в том числе дипломов о высшем образовании, аттестатов об образовании и иных документов. Актуальным вопросом остается регулирование деятельности интернет-сайтов с возможными мошенническими действиями. Данные обращения рассмотрены и приняты меры реагирования в рамках реализации Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Также гражданам разъясняется порядок действий при обнаружении противоправной информации в сети Интернет.

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. В поступивших обращениях граждане просят разъяснить нормы действующего законодательства по вопросам регистрации радиорелейных радиоэлектронных средств, а также жалуются на неудовлетворительное качество услуг цифрового телевидения. 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 4 обращений граждан, поступивших в 1 квартале 2018 года, составлены протоколы об административных правонарушениях по ч. 3 ст. 14.1 КоАП РФ в отношении юридического лица ФГУП «Почта России» и должностных лиц. Материалы обращений и иных документов по обращениям направлены в суд.

В сфере защиты персональных данных распространены жалобы на неправомерную обработку и передачу персональных данных сотрудниками банков и коллекторских агентств, а также предоставления доступа неограниченного числа лиц к персональным данным гражданина в сети Интернет.

По итогам 1 квартала 2018 года поступили материалы проверки по обращению о возможном нарушении гражданином законодательства РФ в сфере массовых коммуникаций, содержащие данные, указывающие на наличие события административного правонарушения, предусмотренного ст. 13.16 КоАП РФ. По результатам рассмотрения материалов проверки в отношении данного гражданина, Управлением установлено, что в его действиях не усматриваются признаки правонарушения, предусмотренного ст. 13.16 КоАП РФ. Изучив обращения и иные документы по обращению, Управление определило в возбуждении дела об административном правонарушении по ст. 13.16 КоАП РФ в отношении данного гражданина отказать в связи с отсутствием события административного правонарушения.

Обращения в ходе рассмотрения перенаправлялись по компетенции в Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике, Управление Федеральной налоговой службы России по Чувашской Республике, ТО Росздравнадзора по Чувашской Республике, Администрацию Главы Чувашской Республики, Министерство информационной политики и массовых коммуникаций Чувашской Республики, Министерство здравоохранения Чувашской Республики, а также в органы МВД России и Прокуратуры России в части размещения противоправной информации в сети Интернет.

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