**Отчет об организации работы с обращениями граждан в 1 квартале 2020 года**

В 1 квартале 2020 года в Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии (далее – Управление) поступило 323 обращения граждан по основной деятельности. Из них 276 обращений получено непосредственно от граждан, 22 обращения перенаправлено по компетенции в Управление из органов Прокуратуры Чувашской Республики, 9 – из Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике, 6 – из Центрального аппарата и территориальных управлений Роскомнадзора, 1 – из Приволжского управления Ростехнадзора, 3 – из Управления Федеральной службы судебных приставов по Чувашской Республике – Чувашии, 6 – из других организаций.

За отчетный период с учетом обращений, перешедших с 4 квартала 2019 года, всего было рассмотрено 270 обращений (из них 22 обращения, поступившие в 4 квартале 2019 года). По состоянию на 31 марта 2020 года на исполнении находятся 75 обращений.

Значительная часть обращений поступает в Управление в электронном виде, так через официальный сайт Управления и электронную почту поступило 260 обращений, что составляет 80% от общего количества обращений, зарегистрированных в Управлении в 1 квартале 2020 года. Почтовой связью за рассматриваемый период поступило 51 обращение, по системе электронного документооборота – 6, нарочным способом – 6.

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

- обращения, касающиеся вопросов нарушения законодательства в области защиты персональных данных – 73 (22%);

- обращения, относящиеся к вопросам деятельности сайтов – 183 (57%);

- обращения, касающиеся вопросов в сфере связи – 44 (14 %);

- обращения, относящиеся в сфере СМИ – 4 (1%);

- обращения, относящиеся к другим вопросам – 19 (6%).

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

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

- даны разъяснения – 119;

- переслано по принадлежности – 15;

- поддержано – 89;

- не поддержано – 20;

- направлено в ЦА Роскомнадзора – 2;

- обращение отозвано гражданином – 3.

Значительное количество обращений граждан, поступивших в Управление в 1 квартале 2020 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.

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 без их согласия. Актуальным вопросом остается о неправомерности отказа в принятии микрофинансовыми организациями отзыва согласия на обработку персональных данных. Также граждане сообщают о возможном нарушении управляющими компаниями требований законодательства РФ при обработке персональных данных путем размещения списков должников за услуги ЖКХ и капитального ремонта на доске объявлений в подъезде дома.

В сфере связи граждане жалуются на операторов мобильной связи по оказанию дополнительных платных услуг без их согласия, а также выражают несогласие с суммой выставленного счета за оказанные услуги связи, просят разъяснить правомерность установки и функционирования оборудований связи. В связи с принятием Федерального закона от 25.12.2012 № 253-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи» в Управление поступило 8 обращений с вопросами перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи, в том числе отказа оператора связи принять заявление, неоказания услуг подвижной связи после перенесения номера. Актуальными вопросами для граждан остаются вопросы доставки и розыску международных и внутренних почтовых отправлений. Так при рассмотрении 8 обращений граждан, поступивших в 1 квартале 2020 года, Управлением установлены признаки административного правонарушения, предусмотренного ч. 3 ст. 14.1. КоАП РФ. Для принятия административных мер в отношении юридического лица АО «Почта России» и ответственных должностных лиц материалы обращений направлены в территориальные органы Роскомнадзора по принадлежности.

За рассматриваемый период также поступили обращения по вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т. ч. телевизионных передач.

Обращения в ходе рассмотрения перенаправлялись по компетенции в МВД по Чувашской Республике, Управление Федеральной службы судебных приставов по Чувашской Республике, Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике, Управление Федеральной антимонопольной службы РФ по Чувашской Республике, Государственную жилищную инспекцию Чувашской Республики.

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