**Отчет об организации работы с обращениями граждан в 3 квартале 2017г.**

За 9 месяцев 2017 года в Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике поступило 366 обращений граждан по основной деятельности, из них в 3 квартале - 150 обращений. 252 обращения получено непосредственно от граждан (из них 87 в 3 квартале 2017 г.), 62 обращения перенаправлено по компетенции в Управление из органов Прокуратуры Чувашской Республики (из них 43 в 3 квартале 2017 г.), 16 – из Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике (из них 6 в 3 квартале 2017 г.), 17 – из Центрального аппарата Роскомнадзора и территориальных Управлений Роскомнадзора (из них 6 в 3 квартале 2017 г.), 19 – из других организаций (из них 8 в 3 квартале 2017г.).

Всего за 9 месяцев 2017 года с учетом обращений, перешедших с 4 квартала 2016 года, было рассмотрено 353 обращения, в том числе 155 обращений в 3 квартале 2017г. По состоянию на 29 сентября 2017 года на исполнении находятся 22 обращения.

Значительная часть обращений поступает в Управление в электронном виде, так через официальный Интернет-портал Управления и электронную почту за 9 месяцев 2017 года поступило 192 обращения (из них 70 за 3 квартал 2017г.), что составляет 52% от общего количества обращений, зарегистрированных в Управлении по состоянию на 29 сентября 2017 года. Почтовой связью поступило 139 обращений, в том числе 67 обращений в 3 квартале 2017 г., нарочным способом – 17 (из них 6 в 3 квартале 2017 г.), по системе электронного документооборота – 17 (из них 6 в 3 квартале 2017 г.), устное обращение – 1. От юридических лиц в Управление поступило 19 обращений, в том числе 7 в 3 квартале 2017г.

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

- обращения, касающиеся вопросов нарушения законодательства в области защиты персональных данных – 161 (из них 67 в 3 квартале 2017 г.);

- обращения, относящиеся к вопросам в сфере связи – 130 (из них 44 в 3 квартале 2017 г.);

- обращения, касающиеся вопросов деятельности сайтов – 43 (из них 19 в 3 квартале 2017 г.);

- обращения, относящиеся к вопросам в сфере СМИ – 8 (из них 6 в 3 квартале 2017 г.);

- обращения, касающиеся других вопросов – 24 (из них 14 в 3 квартале 2017 г.).

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

- даны разъяснения – 226 (из них 93 в 3 квартале 2017 г.);

- не поддержано – 41 (из них 31 в 3 квартале 2017 г.);

- поддержано – 30 (из них 6 в 3 квартале 2017 г.);

-переслано по принадлежности – 29 (из них 17 в 3 квартале 2017 г.);

- принято к сведению – 9 (из них 3 в 3 квартале 2017 г.);

- отозваны – 8 (из них 3 в 3 квартале 2017 г.);

- направлено в ЦА Роскомнадзора – 6 (из них 1 в 3 квартале 2017 г.);

- направлено в ТО Роскомнадзора – 4 (из них 1 в 3 квартале 2017 г.);

- на исполнении – 22.

В 3 квартале 2017 года наибольшее количество поступивших обращений касаются вопросов в сфере защиты персональных данных. В частности, затрагиваются вопросы неправомерной обработки и распространения персональных данных сотрудниками банков, коллекторских агентств, операторами связи, также вопросы размещения персональных данных в сети Интернет. Необходимо отметить, что в обращениях граждан также поднимался вопрос о возможном неправомерном распространении управляющей компанией персональных данных путем размещения списка должников за услуги ЖКХ на информационном стенде.

Следует 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, выражают несогласие с суммой выставленного счета за оказанные услуги связи, 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.

Актуальным вопросом в сфере связи остается организация работы почтовых отделений и их сотрудников, а также доставка и розыск внутренних и международных почтовых отправлений. Так, на основании одного обращения выявлено нарушение порядка доставки (вручения) регистрируемых почтовых отправлений. По выявленному нарушению составлены протоколы об административном правонарушении по ч. 3 ст. 14.1 КоАП РФ. Материалы дела направлены в суд.

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. Немаловажным вопросом остается регулирование 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.

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