**Отчет об организации работы с обращениями граждан в 3 квартале 2018 г.**

В 3 квартале 2018 года в Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии (далее – Управление) поступило 232 обращения. 189 обращений поступило непосредственно от граждан, 22 обращения перенаправлено по компетенции в Управление из органов Прокуратуры Чувашской Республики, 2 – из органов Министерства внутренних дел Чувашской Республики, 2 – из Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике, 6 – из Центрального аппарата и территориальных Управлений Роскомнадзора, 11 – из других организаций.

За отчетный период с учетом обращений, перешедших со 2 квартала 2018 года, всего было рассмотрено 225 обращений (из них 20 обращений поступившие во 2 квартале 2018 г.). По состоянию на 28 сентября 2018 года на исполнении находятся 27 обращений граждан.

Значительная часть обращений поступает в Управление в электронном виде, так через официальный сайт Управления и электронную почту поступило 163 обращения, что составляет 70% от общего количества обращений, зарегистрированных в Управлении в 3 квартале 2018 года. Почтовой связью за рассматриваемый период поступило 49 обращений, нарочным способом – 14, по системе электронного документооборота – 6.

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

- обращения, касающиеся вопросов деятельности сайтов –107 (46%);

- обращение, относящиеся к вопросам нарушения законодательства в области защиты персональных данных – 55 (24%);

- обращения, касающиеся вопросов в сфере связи –33 (14%);

- обращения, относящиеся в сфере СМИ –13 (6%);

- обращения, относящиеся к другим вопросам - 24 (10%).

По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены следующие решения:

- даны разъяснения – 85 (из них 13 в 2 квартале 2018 г.);

- поддержано – 79 (из них 3 в 2 квартале 2018 г.);

- не поддержано – 13 (из них 3 в 2 квартале 2018 г.);

- переслано по принадлежности – 22 (из них 1 в 2 квартале 2018 г.);

- направлено в ЦА Роскомнадзора – 1;

- направлено в ТО Роскомнадзора – 4;

- принято к сведению – 1.

Значительное количество обращений граждан, поступивших в Управление в 3 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.

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 персональных данным гражданина в сети Интернет без их согласия. Также граждане просят разъяснения о правомерности указания паспортных данных при заполнении извещения на получение почтового отправления, а также сообщают о возможном нарушении управляющими компаниями требований законодательства Российской Федерации при обработке персональных данных путем размещения списков должников за услуги ЖКХ на доске объявлений в подъезде дома, содержащих персональные данные граждан.

Необходимо отметить, что немаловажным вопросом для граждан остаются вопросы в сфере связи. В поступивших обращениях 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. Следует отметить, что подавляющее количество обращений касаются вопросов некачественного оказания услуг почтовой связи ФГУП «Почта России». Актуальными вопросами для граждан остаются вопросы доставки и розыску международных и внутренних почтовых отправлений, и организации работы и почтовых отделений, и их сотрудников. Так при рассмотрении 5 обращений граждан, поступивших в 3 квартале 2018 года, Управлением установлены признаки административного правонарушения, предусмотренного ч. 3 ст. 14.1 КоАП РФ. Для принятия административных мер в отношении юридического лица ФГУП «Почта России» и ответственных должностных лиц материалы обращений направлены в суд и территориальные органы Роскомнадзора по принадлежности.

За рассматриваемый период также поступили обращения по вопросам организации деятельности редакций СМИ и содержания материалов, публикуемых в СМИ.

Обращения в ходе рассмотрения перенаправлялись по компетенции в Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации, МВД по Чувашской Республике, Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике, Управление Федеральной службы судебных приставов по Чувашской Республике, Прокуратуру Чувашской Республики.