**Отчет об организации работы с обращениями граждан в 3 квартале 2019 г.**

В 3 квартале 2019 года в Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии (далее – Управление) поступило 254 обращения граждан по основной деятельности. Из них 210 обращений получено непосредственно от граждан, 14 обращений перенаправлено по компетенции в Управление из органов Прокуратуры Чувашской Республики, 1 – из Администрации Главы Чувашской Республики, 1 – из Администрации города Чебоксары, 16 – из Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике, 7 – из Центрального аппарата и территориальных управлений Роскомнадзора, 1 – из Приволжского управления Ростехнадзора, 4 – из других организаций.

За отчетный период с учетом обращений, перешедших со 2 квартала 2019 года, всего было рассмотрено 266 обращений (из них 32 обращения, поступивших во 2 квартале 2019 года)есп. По состоянию на 30 сентября 2019 года на исполнении находятся 20 обращений.

Значительная часть обращений поступает в Управление в электронном виде, так через официальный сайт Управления и электронную почту поступило 192 обращения, что составляет 75% от общего количества обращений, зарегистрированных в Управлении в 3 квартале 2019 года. Почтовой связью за рассматриваемый период поступило 46 обращений, по системе электронного документооборота – 7, нарочным способом – 7. В ходе личного приема руководителем Управления было принято 2 письменных обращения.

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

- обращения, касающиеся вопросов нарушения законодательства в области защиты персональных данных – 66 (26%),

- обращения, относящиеся к вопросам деятельности сайтов – 123 (48,4%),

- обращения, касающиеся вопросов в сфере связи – 31 (12,2%),

- обращения, относящиеся в сфере СМИ – 3 (1,2%),

- обращения, относящиеся к другим вопросам – 31 (12,2%).

От юридических лиц поступило 5 обращений, коллективных обращений не поступало.

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

- даны разъяснения – 104,

- переслано по принадлежности – 29,

- поддержано – 84,

- не поддержано – 15,

- направлено в ЦА Роскомнадзора – 1,

- направлено в ТО Роскомнадзора – 1.

Значительное количество обращений граждан, поступивших в Управление в 3 квартале 2019 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.

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. Актуальными вопросами для граждан остаются вопросы доставки и розыску международных и внутренних почтовых отправлений. Так при рассмотрении 5 обращений граждан, поступивших в 3 квартале 2019 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 территориальные органы Роскомнадзора по принадлежности.

За рассматриваемый период также поступили обращения по содержанию материалов, публикуемых в СМИ.

Обращения в ходе рассмотрения перенаправлялись по компетенции в Министерство внутренних дел по Чувашской Республике, Министерство здравоохранения Чувашской Республики, Управление Федеральной службы судебных приставов по Чувашской Республике, Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике, Прокуратуру Чувашской Республики, Министерство строительства, архитектуры и жилищно-коммунального хозяйства Чувашской Республики, Министерство культуры Российской Федерации.

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