**Отчет об организации работы с обращениями граждан во 2 квартале 2018 г.**

Во 2 квартале 2018 года в Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии (далее – Управление) поступило 299 обращений граждан по основной деятельности. Из них 265 обращений получено непосредственно от граждан, 17 обращений перенаправлено по компетенции в Управление из органов Прокуратуры Чувашской Республики, 5 – из Центрального аппарата и территориальных Управлений Роскомнадзора, 3 – из органов Министерства внутренних дел по Чувашской Республике, 2 – из Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике, 7 – из других организаций.

За отчетный период с учетом обращений, перешедших с 1 квартала 2018 года, всего было рассмотрено 307 обращений (из них 28 обращений поступившие в 1 квартале 2018 года). По состоянию на 30 июня 2018 года на исполнении находятся 20 обращений граждан.

Значительная часть обращений поступает в Управление в электронном виде, так через официальный сайт Управления и электронную почту поступило 253 обращения, что составляет 85% от общего количества обращений, зарегистрированных в Управлении во 2 квартале 2018 года. Почтовой и фельдъегерской связью за рассматриваемый период поступило 32 обращения, нарочным способом – 7, по системе электронного документооборота – 5. В ходе личного приема руководителем Управления было принято 3 человека, в ходе которого гражданам давались устные разъяснения. По результатам личного приема было подано 2 письменных обращения.

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

- обращения, касающиеся вопросов деятельности сайтов – 197 (66%),

- обращения, относящиеся к вопросам в сфере связи – 44 (15%),

- обращения, касающиеся вопросов нарушения законодательства в области защиты персональных данных – 36 (12%),

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

- обращения, относящиеся к другим вопросам – 15 (5%).

По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены следующие решения:

- поддержано – 132 (из них 2 с 1 квартала 2018 г.);

- даны разъяснения – 128 (из них 20 с 1 квартала 2018 г.);

- не поддержано – 27 (из них 6 с 1 квартала 2018 г.);

- направлено в ЦА Роскомнадзора - 10;

- переслано по принадлежности – 5;

- направлено в ТО Роскомнадзора – 1;

- обращение отозвано гражданином – 2;

- принято к сведению – 2.

Значительное количество обращений граждан, поступивших в Управление во 2 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. 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 ненадлежащего исполнения обязательств по оказанию услуг местной телефонной связи и неудовлетворительного качества звуковых программ сети проводного вещания. Следует отметить, что подавляющее количество обращений касаются вопросов доставки и розыску международных и внутренних почтовых отправлений, и организации работы почтовых отделений и их сотрудников. Так при рассмотрении 2 обращений граждан, 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.

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. Также граждане сообщают о нарушении председателями товариществ собственников жилья требований законодательства РФ в области обработки персональных данных граждан при распространении списков должников, имеющих задолженность за коммунальные услуги, сообщают о неправомерности отказа в принятии микрофинансовыми организациями отзыва согласия на обработку персональных данных.

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 Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике, Государственную жилищную инспекцию Чувашской Республики, Управление Федеральной антимонопольной службы по Чувашской Республике, Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникациях РФ, а также в органы МВД России и органы Прокуратуры России в части размещения противоправной информации в сети Интернет.

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