**Отчет об организации работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии за 2018 год.**

В 2018 году в Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии (далее – Управление) поступило 1053 обращения граждан по основной деятельности. При этом 863 обращения получено непосредственно от граждан. Также обращения были перенаправлены по компетенции в Управление из различных государственных структур:

- органы Прокуратуры Чувашской Республики – 87 обращений;

- органы Министерства внутренних дел по Чувашской Республике – 16 обращений;

- Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике – 13 обращений;

- Администрация Главы Чувашской Республики – 11 обращений;

- Управление Федеральной антимонопольной службы России по Чувашской Республике – 4 обращения;

- Государственная жилищная инспекция Чувашской Республики – 3 обращения;

- Государственная инспекция труда в Чувашской Республике – 2 обращения;

- другие государственные органы исполнительной власти, в том числе муниципальные – 21 обращение.

По системе электронного документооборота было направлено 33 обращения, в том числе из Центрального аппарата – 30 обращений, территориальных Управлений Роскомнадзора – 3.

Значительная часть обращений поступает в Управление в электронном виде, так через официальный сайт Управления и электронную почту за 2018 год поступило 802 обращения, что составляет 76% от общего количества обращений, зарегистрированных в Управлении в 2018 году. Почтовой связью и фельдъегерской службой поступило 174 обращения, нарочным способом – 37 обращений, в ходе личного приема было принято 7 обращений.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 года № Пр-936 **12 декабря 2018 года** в День Конституции Российской Федерации в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций состоится общероссийский день приема граждан. В течении дня в Управлении уполномоченными должностными лицами принято 14 человек. Всем обратившимся даны полные ответы и разъяснения норм действующего законодательства в сфере СМИ, связи, персональных данных и информационных технологий. По результатам проведения приема гражданами оставлено 3 письменных обращения.

За 2018 год в приемной Президента Российской Федерации в Чувашской Республике Руководителем Управления Евдокимовой Татьяной Львовной принято 12 человек. Наиболее актуальными темами, подробно разъясненными Руководителем Управления, стали вопросы об информационной безопасности детей, качественном оказании услуг связи, защите персональных данных.

В процентном соотношении в сравнении с 2017 годом количество поступивших обращений увеличилось на 72%.

Тематика поступивших обращений граждан в 2018 году по сравнению с предыдущим годом изменилась. Значительный рост обращений граждан, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, связано с вопросами размещения в сети Интернет противоправной информации. По данной тематике в адрес Управления поступило **505** обращений. В ходе рассмотрения обращений, гражданам давались разъяснения о ведении Единого реестра доменных имен, указателей страниц сайтов в сети Интернет и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети Интернет, содержащих информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Следует отметить, что Управлением материалы обращений граждан о размещении в сети Интернет противоправной информации, направлены в Прокуратуру Чувашской Республики для решения вопроса направления прокурором искового заявления в суд о признании информации, размещённой на сайтах информацией, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено.

В поступивших обращениях гражданами затрагиваются вопросы деятельности работы интернет-сайтов, связанные с возможными мошенническими действиями, а также содержащих информацию об изготовлении и продаже официальных документов, в том числе дипломов о высшем образовании, аттестатов об образовании и иных документов.

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 просят разъяснения о правомерности указания паспортных данных при заполнении извещения на получение почтового отправления, а также 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, содержащих персональные данные граждан. По данной тематике за 2018 год в Управление поступило **216** обращений.

Необходимо отметить, что немаловажным вопросом для граждан является вопросы в сфере связи. В 2018 году вопросы по данной тематике поднимались в **204** обращениях граждан. В своих обращениях граждане жаловались на оказание дополнительных платных услуг без их согласия, выражали несогласие с суммой выставленного счета за услуги связи, просили разъяснить правомерность установки и функционирования оборудований связи.

Другим немаловажным вопросом для граждан является организация деятельности почтовых отделений ФГУП «Почта России» и их сотрудников при пересылке международных и внутренних почтовых отправлений. Так при рассмотрении 20 обращений граждан, поступивших в 2018 году, 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 связи с принятием Федерального закона от 25.12.2012 № 253-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи» в Управление поступило 7 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.

За 2018 год по вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач, а также по вопросам деятельности редакций СМИ обратилось **24** человека. Вопросы разрешительной деятельности и лицензированию в сфере СМИ поднимались в **5** обращениях.

По вопросам административного характера поступило **99** обращений граждан, из них 6 человек написали заявления о прекращении рассмотрения обращения, 38 заявителей обратилось по вопросам правового характера и получения информации по ранее поданным обращениям. В 55 обращениях поднимались вопросы, не относящиеся к деятельности Управления.

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

- даны разъяснения – 469;

- поддержано – 376;

- не поддержано – 66;

- переслано по принадлежности – 56;

- принято к сведению – 21;

- направлено в ЦА – 16;

- направлено в ТО – 10;

- обращение отозвано гражданином – 6.

По состоянию на 29 декабря 2018 года на исполнении находятся 33 обращения.

Обращения в ходе рассмотрения перенаправлялись по компетенции в Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ, Приволжское таможенное управление, Прокуратуру Чувашской Республики, МВД по Чувашской Республике, Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике, Управление Федеральной антимонопольной службы РФ по Чувашской Республике, Управление Федеральной службы судебных приставов по Чувашской Республике, Государственную жилищную инспекцию Чувашской Республики, Администрацию г. Чебоксары Чувашской Республики.

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