**Отчет об организации работы с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии за 2019 год.**

В 2019 году в Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии (далее – Управление) поступило 970 обращений граждан по основной деятельности. При этом 771 обращение получено непосредственно от граждан. Также обращения были перенаправлены по компетенции в Управление из различных государственных структур:

- органы Прокуратуры Чувашской Республики – 65 обращений;

- органы Министерства внутренних дел по Чувашской Республике – 2 обращения;

- Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике – 49 обращений;

- Администрация Главы Чувашской Республики – 13 обращений;

- Приволжское управление Ростехнадзора – 7 обращений;

- из Центрального аппарата и территориальных Управлений Роскомнадзора – 31 обращение;

- другие государственные органы исполнительной власти, в том числе муниципальные – 32 обращения.

По системе электронного документооборота было направлено 31 обращение, в том числе из Центрального аппарата – 25 обращений, территориальных Управлений Роскомнадзора – 6 обращений.

Значительная часть обращений поступает в Управление в электронном виде, так через официальный сайт Управления и электронную почту за 2019 год поступило 696 обращений, что составляет 72% от общего количества обращений, зарегистрированных в Управлении в 2019 году. Почтовой связью и фельдъегерской службой поступило 208 обращений, нарочным способом – 28 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 2019 года в День Конституции Российской Федерации в Федеральной службе по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций состоялся общероссийский день приема граждан. В течение дня в Управлении уполномоченными должностными лицами принято 12 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 2 письменных обращения.

В процентном соотношении в сравнении с 2018 годом количество поступивших обращений сократилось на 8 %.

Значительное количество обращений граждан, поступивших в Управление в 2019 году, касаются вопросов нарушения действующего законодательства в сфере размещения в сети Интернет противоправной информации. По данной тематике в адрес Управления поступило 381 обращение. 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 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. По данной тематике за 2019 год в Управление поступило 281 обращение.

Необходимо отметить, что немаловажным вопросом для граждан является вопросы в сфере связи. В 2019 году вопросы по данной тематике поднимались в 164 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 АО «Почта России» и их сотрудников при пересылке международных и внутренних почтовых отправлений. Так при рассмотрении 17 обращений граждан, поступивших в 2019 году, Управлением установлены признаки административного правонарушения, предусмотренного ч. 3 ст. 14.1 КоАП РФ. Для принятия административных мер в отношении юридического лица АО «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 в 2019 году поступило 9 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 2019 год по вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач, а также по вопросам деятельности редакций СМИ обратилось 15 человек. Вопросы разрешительной деятельности и лицензированию в сфере СМИ поднимались в 4 обращениях.

По вопросам административного характера поступило 129 обращений граждан.

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

- даны разъяснения – 470;

- поддержано – 273;

- не поддержано – 75;

- переслано по принадлежности – 103;

- принято к сведению – 12;

- направлено в ЦА – 13;

- направлено в ТО – 2;

- обращение отозвано гражданином – 5.

По состоянию на 31 декабря 2019 года на исполнении находятся 17 обращений.

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.

В 2019 году обращения, поступившие в Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии, были своевременно рассмотрены, заявителям направлены квалифицированные ответы, даны необходимые разъяснения, приняты меры по решению вопросов, поднятых в обращениях. Нарушения сроков рассмотрения обращений граждан отсутствуют.

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