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

**в 4 квартале 2018 г.**

В 4 квартале 2018 года в Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии (далее – Управление) поступило 224 обращения граждан по основной деятельности. При этом 157 обращений получено непосредственно от граждан, 28 обращений перенаправлено по компетенции в Управление из органов Прокуратуры Чувашской Республики, 15 – из Центрального аппарата Роскомнадзора, 7 – из Министерства внутренних дел по Чувашской Республике, 6 – из Администрации Главы Чувашской Республики, 5 обращений перенаправлено из Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике, 6 – из других государственных органов и организаций.

Значительная часть обращений поступает в Управление в электронном виде, так через официальный сайт Управления и электронную почту за 4 квартал 2018 г. поступило 142 обращения, что составляет 64% от общего количества обращений, зарегистрированных в Управлении за отчетный период. Почтовой связью – 56, по системе электронного документооборота – 15, нарочным способом – 7, в ходе личного приема – 4.

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

- обращения, относящиеся к вопросам нарушения законодательства в области защиты персональных данных – 80 (36%);

- обращения, касающиеся вопросов в сфере связи – 72 (32%);

- обращения, относящиеся к вопросам деятельности интернет-сайтов – 47 (21%);

- обращения, касающиеся вопросов организации деятельности редакций СМИ – 7 (3%);

- обращения, относящиеся к другим вопросам – 18 (8%).

За отчетный период с учетом обращений, перешедших с 3 квартала 2018 года, всего было рассмотрено 218 обращений (из них 27 обращений, поступившие в 3 квартале 2018 г.). По состоянию на 29.12.2018 г. на исполнении находятся 33 обращения.

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

- даны разъяснения – 123 (из них 21 с 3 квартала 2018 г.);

- поддержано – 44 (из них 3 с 3 квартала 2018 г.);

- принято к сведению – 16;

- переслано по принадлежности – 14;

- не поддержан – 11 (из них 1 с 3 квартала 2018 г.);

- обращение отозваны гражданином – 4 (из них 1 с 3 квартала 2018 г.);

- направлено в ТО – 4 (из них 1 с 3 квартала 2018 г.);

- направлено в ЦА – 2.

Значительное количество обращений граждан, поступивших в 4 квартале 2018 года, касаются вопросов в сфере защиты персональных данных, а именно правомерности обработки персональных данных коммерческими организациями, а также банками и кредитными организациями. В частности, в отношении банков и кредитных организаций распространены жалобы на передачу персональных данных без согласия граждан, а в отношении коллекторских агентств – на обработку персональных данных без их согласия, а также предоставления доступа неограниченного числа лиц к персональным данным гражданина в сети Интернет, в том числе в социальных сетях.

Немаловажным вопросом для граждан связано контрольно-надзорной деятельностью Управления 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, просили разъяснить порядок смены оператора связи с сохранением абонентского номера. 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. Так при рассмотрении 9 обращений граждан, поступивших в 4 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 территориальные органы Роскомнадзора по принадлежности.

Необходимо отметить, что в поступивших обращениях, гражданами затрагиваются вопросы 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 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.

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 РФ, Приволжское таможенное управление, Прокуратуру Чувашской Республики, МВД по Чувашской Республике, Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике, Управление Федеральной антимонопольной службы РФ 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.