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

**в 4 квартале 2019 г.**

В 4 квартале 2019 года в Управление Роскомнадзора по Чувашской Республике – Чувашии (далее – Управление) поступило 255 обращений граждан по основной деятельности. При этом 205 обращений получено непосредственно от граждан, 14 обращений перенаправлено по компетенции в Управление из органов Прокуратуры Чувашской Республики, 3 – из Администрации Главы Чувашской Республики, 12 – из Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике, 3 – из Приволжского управления Ростехнадзора, 7 – из Центрального аппарата и территориальных управлений Роскомнадзора, 11 – 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 2019 года поступило 191 обращение, что составляет 75% от общего количества обращений, зарегистрированных в Управлении за отчетный период. Почтовой связью – 49, по системе электронного документооборота – 7, нарочным способом – 6, в ходе личного приема – 2.

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

- обращения, относящиеся к вопросам нарушения законодательства в области защиты персональных данных – 57 (22%);

- обращения, касающиеся вопросов в сфере связи – 50 (20%);

- обращения, относящиеся к вопросам деятельности интернет-сайтов – 115 (45%);

- обращения, касающиеся вопросов организации деятельности редакций СМИ – 4 (2%);

- обращения, относящиеся к другим вопросам – 29 (11%).

За отчетный период с учетом обращений, перешедших с 3 квартала 2019 года, всего было рассмотрено 256 обращений (из них 18 обращений, поступивших в 3 квартале 2019 года). По состоянию на 31.12.2019 года на исполнении находятся 17 обращений.

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

- даны разъяснения – 103;

- поддержано – 85;

- переслано по принадлежности – 26;

- не поддержан – 17;

- обращение отозвано гражданином – 1;

- направлено в ЦА – 6.

Значительное количество обращений граждан, поступивших в Управление в 4 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 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 розыска международных и внутренних почтовых отправлений. Так при рассмотрении 7 обращений граждан, поступивших в 4 квартале 2019 года, 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.

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, Управление Федеральной службы судебных приставов по Чувашской Республике, Управление Роспотребнадзора по Чувашской Республике, Прокуратуру Чувашской Республики, Государственную жилищную инспекцию Чувашской Республики, Главное управление МВД России по г. Москва, Прокуратуру города Москвы.

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