# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 1 КВАРТАЛЕ 2017 ГОДА

Всего в 1 квартале 2017 года в адрес Управления поступило 65 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 43 обращения, 22 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 15 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб | |
| Направления деятельности | 1 кв. 2016 | 1 кв. 2017 |
| СМИ | 4 | 9 |
| Связь | 24 | 49 |
| Персональные данные | 9 | 7 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 9 обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций, 5 из них находятся на рассмотрении.

Одно обращение, перенаправленное в наш адрес Уполномоченным по правам ребенка в Камчатском крае, по факту вовлечения подростка в сетевую суицидальную «игру», было рассмотрено, фактов размещения информации, имеющей отношение к деятельности «групп смерти» не выявлено.

В 5 обращениях содержались доводы о распространении сайтами в сети «Интернет», не являющихся средствами массовой информации, сведений, распространение которых в Российской Федерации запрещено, с просьбой о включении в Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено. По трем жалобам нарушения законодательства установлены не были, заявителям направлены соответствующие разъяснения, две находятся на рассмотрении.

Два обращения касались недостоверных сведений, оскорбительных выражений, которые порочат честь, достоинство и деловую репутацию, опубликованных в анонимных комментариях пользователей к редакторским материалам в СМИ. Еще одно обращение гражданина касалось введение запрета на выход в свет художественного фильма «Матильда». Последние обращения находятся на рассмотрении.

## *Работа с обращениями граждан в сфере связи.*

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 1 кв.  2016 г. | 1 кв.  2017 г. |
| ФГУП «Почта России» | 10 | 32 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 3 | 3 |
| ПАО «Ростелеком» | 4 | 5 |
| ПАО «ВымпелКом» | 0 | 1 |
| ООО «Студия нова» | 0 | 1 |
| ИП Томкевич А.В. | 0 | 1 |
| Физическое лицо | 1 | 0 |
| В обращении не определено | 6 | 6 |
| Общий итог | 24 | 49 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 1 кв.  2016 г. | 1 кв.  2017 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 3 | 11 |
| на рассмотрении | 4 | 12 |
| отказано | 1 | 0 |
| переадресовано | 1 | 3 |
| разъяснено | 14 | 23 |
| решено положительно | 1 | 0 |
| Общий итог |  | 24 | 49 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) | |
| --- | --- | --- |
| 1 кв.  2016 г. | 1 кв.  2017 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 10 (41,67%) | 31 (63,27%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи) | 1 (4,17%) | 7 (14,29%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи) | 4 (16,67%) | 3 (6,12%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 4 (16,67%) | 7 (14,29%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 4 (16,67%) | 0 (0%) |
| Оказание услуг связи для целей кабельного вещания | 1 (4,17%) | 1 (2,04%) |

Как видно из представленной информации в 2017 году количество обращений увеличилось на 105%. В большей степени это связано со значительным увеличением числа обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи.

Так же наблюдается рост количества обращений по вопросам оказания телематических услуг связи.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 1 квартал 2017 года поступило 5 обращений граждан в области персональных данных и 2 обращения от должностных лиц.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2016 год | 1 кв. | 0 | 9 | 9 |
| 2017 год | 1 кв. | 1 | 6 | 7 |

Из поступивших обращений 7 – жалобы, содержащие доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, неограниченного круга лиц, поступившие на действия (по категориям операторов):

государственных и муниципальных органов – 1;

банков и кредитных организаций – 1;

операторы связи – 1;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 1;

иных категорий операторов – 3.

Из поступивших рассмотрено 2 обращения, информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась. По результатам рассмотрения ранее поступивших обращений по 3 обращениям материалы направлены в органы прокуратуры.

5 обращений находятся на рассмотрении (установленный законом срок не истек).