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

Всего в 2017 году в адрес Управления поступило 488 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 436 обращения, 52 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 63 устных обращения, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Количество поступивших жалоб** |
| **Направления деятельности** | **2016 г.** | **2017 г.** |
| СМИ | 12 | 142 |
| Связь | 122 | 245 |
| Персональные данные | 67 | 100 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 0 | 1 |
| Итого: | 201 | 488 |

#### **Работа с обращениями в сфере СМИ**

В 2017 году поступило 142 обращения граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

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.

Четыре обращения касались недостоверных сведений, оскорбительных выражений, которые порочат честь, достоинство и деловую репутацию, опубликованных в анонимных комментариях пользователей к редакторским материалам в СМИ. Еще в одном обращении речь шла о сведениях, распространенных на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» порочащих честь, достоинство граждан. Заявителям разъяснены положения ст.15.1 Федерального закона №149-ФЗ. По доводам, изложенным в данных 2 обращениях в адрес редакции СМИ было направлено обращение о недопустимости злоупотребления свободой СМИ, комментарии отредактированы.

Одно обращение касалось недостоверных сведений, которые порочат честь, достоинство и деловую репутацию граждан, распространенных в СМИ. Заявителю разъяснено.

Три обращения касались вопросов представления информации по процедуре регистрации и требованиям, предъявляемым к средствам массовой информации. Заявителям даны разъяснения.

Одно обращение касалось вопросов регистрации доменных имен (взаимодействия с регистратором). Заявителю даны разъяснения.

6 поступивших обращений касались выхода в свет художественного фильма «Матильда», афиш к данному фильму, а также производства и демонстрации иных аудиовизуальных произведений. Два из таких обращений направлены на рассмотрение в Министерство культуры РФ. По всем обращениям гражданам даны разъяснения по применению Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

Еще одно обращение касалось распространения рекламы на обороте платежных документов. Обращение перенаправлено в Управление Федеральной антимонопольной службы по Камчатскому краю.

В 9 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 всем жалобам заявителям были направлены соответствующие разъяснения о порядке блокировки Интернет-ресурсов в соответствии с Федеральным законом № 149-ФЗ.

Поступило также 111 обращений, касающихся вопросов организации деятельности сайтов в сети Интернет. 103 обращения перенаправлено по принадлежности в УМВД по Камчатскому краю для рассмотрения поставленных в обращениях вопросов в пределах компетенции, в части доводов о законности организации на сайте в сети Интернет мошеннических действий в предпринимательской деятельности. При этом заявителям разъяснен порядок блокировки Интернет-ресурсов в соответствии с Федеральным законом № 149-ФЗ. Одно обращение было возвращено в органы прокуратуры в связи с ошибочным направлением. Одно обращение перенаправлено для рассмотрения непосредственно в Роскомнадзор. Еще 6 обращений (содержащие доводы о распространении сайтом в сети «Интернет» информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено) находятся на рассмотрении.

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

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование лица, действиякоторого обжаловались | 2016 г. | 2017 г. | 4 кв. 2017 г. |
| ФГУП «Почта России» | 56 | 166 | 105 |
| ОАО «Мобильные ТелеСистемы» | 11 | 10 | 5 |
| В обращении не определено | 23 | 31 | 5 |
| ПАО «МегаФон» | 2 | 1 | 0 |
| ОАО «Ростелеком» | 21 | 25 | 8 |
| ПАО «ВымпелКом» | 6 | 5 | 3 |
| ООО «Студия нова» | 0 | 1 | 0 |
| ИП Томкевич А.В. | 2 | 1 | 0 |
| ФГУП «РТРС» | 0 | 1 | 0 |
| ООО «СДЭК-ИМ» | 0 | 1 | 0 |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 0 | 6 | 0 |
| ОАО «Дальневосточный ипотечный центр» | 1 | 0 | 0 |
| ООО "Т2 Мобайл" | 0 | 1 | 1 |
| **Общий итог** | 122 | 249 | **127** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2016 г. | 2017 г. | 4 кв.2017 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 20 | 28 | 3 |
| на рассмотрении | 12 | 14 | 14 |
| отказано | 3 | 11 | 5 |
| переадресовано | 10 | 43 | 29 |
| разъяснено | 67 | 134 | 57 |
| решено положительно | 10 | 19 | 19 |
| Общий итог | 122 | 249 | 127 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений  |
| --- | --- |
| 2016 г. | 2017 г. | 4 кв.2017 г. |
| По вопросам оказания услуг почтовой связи | 56 (45,9%) | 168 (67,47%) | 105 (82,7%) |
| По вопросам ограничения доступа к ресурсам сети Интернет, содержащим информацию, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено | 0 | 10 (4%) | 0 |
| По вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи | 16 (13,1%) | 17 (6,83%) | 9 (7,1%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к области оказания услуг связи | 16 (13,1%) | 15 (6%) | 3 (2,4%) |
| По вопросам оказания телематических услуг связи | 19 (15,6%) | 18 (7,23%) | 4 (3,1%) |
| По вопросам радиопомех для РЭС гражданского назначения | 4 (3,3%) | 1 (0,4%) | 0 |
| По вопросам оказания услуг связи для целей телевизионного вещания | 5 (4,1%) | 5 (2%) | 3 (2,4%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 1 (0,8%) | 6 (2,4%) | 1 (0,8%) |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 3 (2,5%) | 1(0,4%) | 0 |
| Иные вопросы, относящиеся к области оказания услуг связи | 2 (1,6%) | 0 | 0 |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 0 | 2 (0,8%) | 2 (1,6%) |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 0 | 6 (2,4%) | 0 |

Характеристика объектов надзора и нагрузка на сотрудников, осуществляющих исполнение полномочия

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | Количество поступивших обращений | Количество проведенных внеплановых проверок | Количество сотрудников, осуществляющих исполнение полномочия | Нагрузка на сотрудников(частное значений столбцов 2 и 4) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2016 г. | 122 | 0 | 3 | 40,7 |
| 2017 г. | 249 | 0 | 3 | 83 |
| 4 кв. 2017 г. | 127 | 0 | 3 | 42,3 |

Как видно из представленной информации, в 2017 году количество обращений увеличилось на 104% относительно 2016 года. В большей степени это связано со значительным увеличением числа обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи.

#### **Работа с обращениями в области персональных данных.**

Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **Общее количество обращений** | **Обращений от физических лиц** | **Обращений от юридических лиц** |
| 2016 г | **67** | 64 | 3 |
| 2017 г | **100** | 96 | 4 |

*Рассмотрение обращений, поступивших от физических лиц*

За 2017 году поступило 96 обращений граждан в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **поступило из ЦА** | **поступило в ТО** | **Общее количество обращений** |
| 2016 г | 9 | 55 | 64 |
| 2017 г | 1 | 95 | 96 |

Из поступивших обращений 1 обращение касалось разъяснения законодательства о персональных данных, 95 – 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 – 10;

банков и кредитных организаций – 6;

коллекторских агентств – 1;

операторов связи – 2;

интернет-сайтов – 5;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 51;

средств массовой информации – 4;

иных категорий операторов – 16.

Из поступивших рассмотрено 66 обращений. Одно обращение направлено для рассмотрения по подведомственности. В 65 случаях информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась.

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

*Рассмотрение обращений от юридических лиц*

В 2017 году поступило 3 обращения от юридических (должностных) лиц в области персональных данных. По одному обращению материалы были направлены в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о принятии мер по ст. 13.11 КоАП. В остальных случаях нарушений не установлено.

В отчетном периоде одно должностное лицо обращалось за разъяснением законодательства о персональных данных (по факту возможного нарушения). Заявителю в установленный законом срок направлен ответ.