# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 2018 ГОДУ

Всего в 2018 году в адрес Управления поступило 893 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 873 обращения, 20 – находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 51 устное обращение, поступившее как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Количество поступивших жалоб** | |
| **Направления деятельности** | **2017 г.** | **2018 г.** |
| СМИ | 142 | 489 |
| Связь | 246 | 275 |
| Персональные данные | 100 | 129 |
| Итого: | **488** | **893** |

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

В 2018 году поступило 489 обращения граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

Текст одного из поступивших с официального сайта обращений не позволял определить суть обращения, в связи с чем заявителю было сообщено, что данное обращение не подлежит рассмотрению. Остальные обращения рассмотрены.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта, а также из органов прокуратуры поступило 439 обращений граждан по вопросу размещения в информационной сети «Интернет» информации о продажи дипломов и аттестатов государственного образца. В 19 случаях сайты, по указанным в обращениях ссылках, были недоступны либо отсутствовала заявленная информация, в одном случае – сайт внесен в ЕАИС. Одно обращение было перенаправлено для рассмотрения в прокуратуру. В остальных случаях заявителям разъяснены положения ст. 15.1 Федерального закона № 149-ФЗ, дополнительно информация направлена в УМВД России 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.

Одним из территориальных органов Роскомнадзора в адрес Управления было перенаправлено обращение, касающееся размещения в сетевом издании (СМИ) информации о продаже дипломов и аттестатов государственного образца, однако доводы заявителя не подтвердились.

20 поступивших обращений касались вопроса по размещению в сети «Интернет» на веб-зеркалах информации ранее признанной запрещенной к распространению на территории Российской Федерации. В части принятия решения о наличии (отсутствии) информации на данных веб-зеркалах, распространение которой в Российской Федерации запрещено, и принятия мер по обращению в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов граждан, Управлением направлены запросы в соответствующие органы прокуратуры.

15 обращений содержали доводы о распространении на сайтах в сети «Интернет», не являющимся средством массовой информации, сведений, распространение которых в Российской Федерации запрещено (информации порнографического характера, сайтов, осуществляющих незаконное кредитование, мошеннических сайтов). Три обращения перенаправлены в УМВД России 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. По остальным обращениям заявителям разъяснены положения ст.15.1 Федерального закона № 149-ФЗ.

Одно поступившее обращение касалось вопроса по размещению в мобильном приложении рекламы (после приобретения платной версии), что затрудняло работу пользователя с данным приложением. Обращение перенаправлено в Управление Роспотребнадзора по Камчатскому краю.

С официального сайта Роскомнадзора поступило обращение гражданина с вопросом по содержанию материалов, опубликованных в сетевом СМИ. Нарушений законодательства выявлено не было, заявителю даны разъяснения.

Кроме того, в адрес Управления поступило обращение организации о публикации в СМИ заведомо ложной информации, подрывающей деловую репутацию, и несоблюдении средством массовой информации установленного порядка опровержения данной информации. Заявителю разъяснен порядок обжалования действий СМИ в части неопубликования опровержения.

1 обращение касалось вопросов о распространении телеканалом «РЕН ТВ-Камчатка» в эфире телепрограммы «Масс Медиа News» информации, порочащей честь, достоинство и деловую репутацию граждан. Заявителю даны разъяснения по действующему законодательству в сфере массовых коммуникаций, в частности ст. 43,44,46 Закона о СМИ.

Два обращения содержали жалобы на действия главного редактора СМИ, направившего запросы информации, содержащие сведения, порочащие честь, достоинство и деловую репутацию обратившихся лиц. Заявителям разъяснен порядок обжалования действий лица.

Также, поступали обращения по вопросам: о способах выхода в свет электронного СМИ (1 обращение), о порядке регистрации сетевого СМИ (1 обращение), о процедуре прекращения деятельности СМИ (1 обращение), о порядке предоставления обязательных электронных экземпляров печатных изданий (1 обращение), о регистрации сайта в сети «Интернет» в качестве СМИ, а также о требованиях законодательства, распространяющихся на деятельность незарегистрированного в качестве СМИ ресурса (1 обращение).

Заявителям даны разъяснения по действующему законодательству в сфере массовых коммуникаций.

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

В 2018 году поступило 275 обращений граждан, юридических лиц, относящихся к сфере связи. Из них рассмотрено – 265 обращений.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия  которого обжаловались | 2017 г. | 2018 г. | 4 кв.  2018 г. |
| ФГУП «Почта России» | 166 | 177 | 98 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 10 | 2 | 0 |
| ПАО «МегаФон» | 1 | 8 | 3 |
| ПАО «Ростелеком» | 25 | 19 | 5 |
| ПАО «ВымпелКом» | 5 | 10 | 3 |
| ООО "Т2 Мобайл" | 1 | 2 | 2 |
| ООО «Студия нова» | 1 | 0 | 0 |
| ФГУП «РТРС» | 1 | 2 | 0 |
| ООО «СДЭК-ИМ» | 1 | 0 | 0 |
| ИП Томкевич А.В. | 1 | 0 | 0 |
| В обращении не определено | 31 | 46 | 3 |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 6 | 5 | 0 |
| Разъяснение правовых вопросов | 0 | 4 | 0 |
| **Общий итог** | **249** | **275** | **114** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2017 г. | 2018 г. | 4 кв.  2018 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 28 | 76 | 55 |
| на рассмотрении | 14 | 10 | 10 |
| отказано | 11 | 11 | 2 |
| переадресовано | 43 | 33 | 4 |
| разъяснено | 134 | 127 | 30 |
| решено положительно | 19 | 18 | 13 |
| Общий итог | | **249** | **275** | **114** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений | | |
| --- | --- | --- | --- |
| 2017 г. | 2018 г. | 4 кв.  2018 г. |
| По вопросам оказания услуг почтовой связи | 168 (67,47%) | 177 (64,36%) | 98 (85,96%) |
| По вопросам ограничения доступа к ресурсам сети Интернет, содержащим информацию, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено | 10 (4%) | 28 (10,18%) | 0 |
| По вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи | 17 (6,83%) | 22 (8%) | 9 (7,89%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к области оказания услуг связи | 15 (6%) | 10 (3,64%) | 4 (3,51%) |
| По вопросам оказания телематических услуг связи | 18 (7,23%) | 17 (6,18%) | 3 (2,63%) |
| По вопросам радиопомех для РЭС гражданского назначения | 1 (0,4%) | 3 (1,09%) | 0 |
| По вопросам оказания услуг связи для целей телевизионного вещания | 5 (2%) | 3 (1,09%) | 0 |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 6 (2,4%) | 2 (0,73%) | 0 |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 1 (0,4%) | 4 (1,45%) | 0 |
| Иные вопросы, относящиеся к области оказания услуг связи | 0 | 4 (1,45%) | 0 |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 6 (2,4%) | 5 (1,82%) | 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 |
| 2017 г. | 249 | 0 | 3 | 83 |
| 2018 г. | 275 | 0 | 3 | 91,7 |
| 4 кв. 2018 г. | 114 | 0 | 3 | 38 |

Как видно из представленной информации, в 2018 году количество обращений увеличилось на 10,44% относительно 2017 года.

#### **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** |
| 2017 г | **100** | 96 | 4 |
| 2018 г | **129** | 124 | 5 |

*Рассмотрение обращений, поступивших от физических лиц*

За 2018 год поступило 124 обращения граждан в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **поступило из ЦА** | **поступило в ТО** | **Общее количество обращений** |
| 2017 г | 1 | 95 | 96 |
| 2018 г | 7 | 117 | 124 |

Из поступивших обращений 5 обращений касались разъяснения законодательства о персональных данных, 119 – 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 – 19;

банков и кредитных организаций – 11;

коллекторских агентств – 3;

операторов связи – 4;

интернет-сайтов – 8;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 43;

иных категорий операторов – 29.

Из поступивших рассмотрено 112 обращений, 1 обращение отозвано, 1 – перенаправлено по подведомственности. В 100 случаях информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась.

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

*Рассмотрение обращений от юридических лиц*

В 2018 году поступило 5 обращений от юридических (должностных) лиц в области персональных данных.

Из них 3 обращения содержали доводы о нарушении прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, неограниченного круга лиц. В одном случае доводы подтвердились, приняты меры реагирования. В остальных случаях заявителям даны разъяснения.

2 обращения касались разъяснения законодательства о персональных данных (вопрос о правомерности передачи персональных данных субъекта третьему лицу (по факту возможного нарушения), а также вопрос по ведению реестра операторов персональных данных). Заявителям в установленный законом срок направлены ответы.