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

# ВО 2 КВАРТАЛЕ 2018 ГОДА

Всего во 2 квартале 2018 года в адрес Управления поступило 258 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 225 обращений, 33 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 16 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб |
| Направления деятельности | 2 кв. 2017 | 2 кв. 2018 |
| СМИ | 8 | 160 |
| Связь | 38 | 70 |
| Персональные данные | 24 | 28 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 160 обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций. Из них 2 обращения находятся на рассмотрении, остальные обращения рассмотрены.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 140 обращений граждан по вопросу размещения в информационной сети «Интернет» информации о продаже дипломов и аттестатов государственного образца. Кроме того, 2 обращения аналогичной тематики поступило из Прокуратуры Камчатского края. В 5 случаях указанные в обращении страницы были недоступны, в 3 случаях указанная информация на сайте отсутствовала. Остальные обращения перенаправлены по принадлежности в УМВД по Камчатскому краю для рассмотрения поставленных в обращении вопросов в пределах компетенции, в части доводов о законности организации на сайте в сети «Интернет» мошеннических действий в предпринимательской деятельности. Еще одно обращение по данному вопросу было перенаправлено в Управление из другого территориального органа Роскомнадзора, однако было возвращено в связи с ошибочным направлением.

Также, в Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 4 обращения по вопросу размещения 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.

В 7 обращениях содержались доводы о распространении на сайтах в сети «Интернет», не являющихся средствами массовой информации, сведений, распространение которых в Российской Федерации запрещено. В одном случае материалы были перенаправлены в УМВД по Камчатскому краю, в остальных случаях нарушения законодательства установлены не были. Заявителям разъяснены положения ст.15.1 Федерального закона № 149-ФЗ.

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.

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.

Одно обращение касалось способов выхода в свет электронного СМИ. Еще одно обращение касалось порядка регистрации сетевого СМИ. Заявителям даны разъяснения по действующему законодательству в сфере массовых коммуникаций.

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

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 2 кв. 2017 г. | 2 кв. 2018 г. |
| ФГУП «Почта России» | 14 | 25 |
| ПАО «Ростелеком» | 9 | 4 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 2 | 0 |
| ПАО «МегаФон» | 1 | 1 |
| ПАО «ВымпелКом» | 0 | 1 |
| ФГУП «РТРС» | 0 | 1 |
| Вопросы блокирования доступа к ресурсам сети Интернет | 0 | 24 |
| В обращении не определено | 12 | 14 |
| Общий итог | 38 | 70 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2 кв. 2017 г. | 2 кв. 2018 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 7 | 4 |
| на рассмотрении | 7 | 5 |
| отказано | 1 | 2 |
| переадресовано | 4 | 15 |
| разъяснено | 19 | 44 |
| Общий итог |  | 38 | 70 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 1 кв. 2017 г. | 1 кв. 2018 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 14 (36,8%) | 24 (34,3%) |
| Вопросы ограничения доступа к ресурсам сети Интернет, содержащим информацию, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено | 9 (23,7%) | 24 (34,3%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 4 (10,5%) | 4 (5,7%) |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 1 (2,6%) | 3 (4,3%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 3 (7,9%) | 2 (2,9%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 3 (7,9%) | 0 |
| Обжалование решения/определения | 0 | 0 |
| Оказание услуг связи для телевизионного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 0 | 1 (1,4%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 0 | 1 (1,4%) |
| Иные вопросы в области связи | 4 (10,5%) | 4 (5,7%) |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 0 | 7 (10,0%) |

Как видно из представленной информации в 2018 году количество обращений увеличилось на 84,2%. В большей степени это связано с увеличением числа обращений по вопросам ограничения доступа к ресурсам сети Интернет, содержащим информацию, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено, вызванным блокированием доступа сервису обмена сообщениями Telegram.

Одновременно наблюдается увеличение количества обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи и вопросам, не относящимся к деятельности Роскомнадзора.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 2 квартал 2018 года поступило 27 обращений граждан в области персональных данных и 1 обращение от юридического лица.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2017 год | 2 кв. | 0 | 24 | 24 |
| 2018 год | 2 кв. | 1 | 27 | 28 |

Из поступивших обращений 2 обращения касались порядка отзыва согласия и вопросов по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные. Заявителям разъяснено. Остальные 26 – 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 – 6;

банков и кредитных организаций – 5;

операторов связи – 1;

интернет-сайтов – 4;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 4;

иных категорий операторов – 6.

Из поступивших рассмотрено 20 обращений, информация о нарушениях в области персональных данных подтвердилась в двух случаях. Операторам было направлено требование об устранении нарушения законодательства.

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