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

# ВО 2 КВАРТАЛЕ 2019 ГОДА

Всего во 2 квартале 2019 года в адрес Управления поступило 154 письменных обращения с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 146 обращений, 8 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 8 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб | | Изменение показателя, % |
| Направления деятельности | 2 кв. 2018 | 2 кв. 2019 |
| СМИ | 160 | 104 | -35 |
| Связь | 70 | 32 | -54,3 |
| Персональные данные | 28 | 18 | -35,7 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 104 обращения граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 70 обращений граждан по вопросу размещения в информационной сети «Интернет» информации о продаже дипломов и аттестатов государственного образца. В 10 случаях указанная в обращении страница была не доступна либо не содержала какую-либо информацию, 5 сайтов уже были внесены в ЕАИС. Остальным заявителям даны разъяснения, кроме того, обращения перенаправлены по принадлежности в органы прокуратуры для принятия решений в части обращения в суд с заявлениями в защиту прав, свобод и законных интересов граждан, неопределенного круга лиц или интересов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований. Также, данные обращения перенаправлены в органы внутренних дел 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.

34 обращения содержали доводы о публикации на сайтах, не зарегистрированных в качестве СМИ, информации, распространение которой, по мнению заявителей, запрещено. 23 обращения перенаправлены в иные органы (МВД, ФАС) для рассмотрения по существу. По 11 обращениям заявителям даны разъяснения, из них 7 обращений дополнительно направлены для рассмотрения в пределах компетенции в иные органы (МВД, ФАС, Роспотребнадзор).

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

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 2 кв.  2018 г. | 2 кв.  2019 г. |
| ФГУП «Почта России» | 25 | 15 |
| ПАО «Ростелеком» | 4 | 3 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 0 | 6 |
| ПАО «МегаФон» | 1 | 2 |
| ПАО «ВымпелКом» | 1 | 3 |
| ФГУП «РТРС» | 1 | 0 |
| ООО «Т2 Мобайл» | 0 | 2 |
| Вопросы блокирования доступа к ресурсам сети Интернет | 24 | 0 |
| В обращении не определено | 14 | 1 |
| Общий итог | 70 | 32 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2 кв.  2018 г. | 2 кв.  2019 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 4 | 4 |
| на рассмотрении | 5 | 4 |
| отказано | 2 | 0 |
| переадресовано | 15 | 6 |
| разъяснено | 44 | 18 |
| Общий итог |  | 70 | 32 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) | |
| --- | --- | --- |
| 2 кв.  2018 г. | 2 кв.  2019 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 24 | 13 (40,6%) |
| Вопросы ограничения доступа к ресурсам сети Интернет, содержащим информацию, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено | 24 | 0 (0%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 4 | 1 (3,1%) |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 3 | 0 (0%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 2 | 11 (34,4%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 0 | 3 (9,3%) |
| Обжалование решения/определения | 0 | 0 (0%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 1 | 0 (0%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 1 | 1 (3,1%) |
| Иные вопросы в области связи | 4 | 0 (0%) |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 7 | 3 (9,3%) |

Как видно из представленной информации во 2 квартале 2019 году количество обращений уменьшилось на 54,3%. Из них, на 40% (с 24 обращений до 13) уменьшилось количество обращений в отношении ФГУП «Почта России» по вопросам предоставления услуг почтовой связи. Это связано с нормализацией обстановки на МСЦ Петропавловск-Камчатский и соблюдением оператором связи сроков пересылки почтовых отправлений. В 2019 году на 100% (24 обращения в 1 кв. 2018) уменьшилось количество обращений по вопросам блокирования доступа к сервису обмена сообщениями Telegram.

Одновременно наблюдается увеличение количества обращений по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 2 квартал 2019 года поступило 16 обращений граждан в области персональных данных и 2 обращения от юридических лиц.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2018 год | 2 кв. | 1 | 27 | 28 |
| 2019 год | 2 кв. | 0 | 18 | 18 |

Из поступивших обращений 12 – 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;

интернет-сайтов – 2;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 4;

иных категорий операторов – 5.

Из поступивших рассмотрено 9 обращений, информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения. 3 обращения находятся на рассмотрении.

6 обращений содержали вопросы о законности обработки персональных данных без указания на нарушения со стороны конкретных лиц. 5 заявителям предоставлены разъяснения. 1 обращение находится на рассмотрении.