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

# В 3 КВАРТАЛЕ 2018 ГОДА

Всего в 3 квартале 2018 года в адрес Управления поступило 170 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 162 обращения, 9 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 11 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб |
| Направления деятельности | 3 кв. 2017 | 3 кв. 2018 |
| СМИ | 9 | 113 |
| Связь | 31 | 37 |
| Персональные данные | 31 | 20 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 113 обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 106 обращений граждан по вопросу размещения в информационной сети «Интернет» информации о продажи дипломов и аттестатов государственного образца. В 8 случаях сайты, по указанным в обращениях ссылках, были недоступны. 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.

Одно поступившее обращение касалось 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.

В 4 случаях обращения 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). Одно обращение перенаправлено 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.

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.

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

Список лиц, действия которых обжаловались:

| Наименование лица, действия которого обжалуются | 3 кв. 2017 г. | 3 кв. 2018 г. |
| --- | --- | --- |
| ФГУП «Почта России» | 13 | 28 |
| ПАО «Вымпел-Коммуникации» | 1 | 2 |
| ОАО «Ростелеком» | 3 | 1 |
| Вопросы блокирования доступа к ресурсам сети Интернет  | 0 | 1 |
| ОАО «Мегафон» | 0 | 1 |
| ФГУП "РТРС" | 1 | 0 |
| ООО "СДЭК-ИМ" | 1 | 0 |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 4 | 0 |
| В обращении не определено | 8 | 4 |
| **Общий итог** | 31 | 37 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 3 кв. 2017 г. | 3 кв. 2018 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 1 | 4 |
| на рассмотрении | 3 | 8 |
| отказано | 3 | 1 |
| переадресовано | 7 | 6 |
| разъяснено | 17 | 18 |
| решено положительно | 0 | 0 |
| Общий итог |  | 31 | 37 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 3 кв. 2017 г. | 3 кв. 2018 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 16 (51,6%) | 26 (70,27%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи) | 3 (9,7%) | 0  |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 4 (12,9%) | 0 |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи) | 2 (6,5%) | 1 (2,7%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 2 (6,5%) | 0 |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 1 (3,2%) | 6 (16,22%) |
| Оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | 1 (3,2%) | 0 |
| Вопросы ограничения доступа к ресурсам сети Интернет, содержащим информацию, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено | 1 (3,2%) | 0 |
| Вопросы, связанные с радиопомехами и незаконно действующими радиоэлектронными средствами | 1 (3,2%) | 4 (10,8) |

Как видно из представленной информации в 2018 году количество обращений увеличилось на 62,5%. В большей степени это связано с ростом числа обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи.

Наблюдается уменьшение доли обращений по вопросам оказания телематических услуг связи и вопросам ограничения доступа к ресурсам сети Интернет.

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

За 3 квартал 2018 года поступило 20 обращений от граждан и организаций в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2017 год | 3 кв. | 0 | 31 | 31 |
| 2018 год | 3 кв. | 4 | 16 | 20 |

Все поступившие обращения – 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 – 3;

коллекторских агентств - 1;

операторов связи -1;

интернет-сайтов – 2;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 1;

иных категорий операторов – 11.

Из поступивших рассмотрено 19 обращений. В 2 случаях доводы заявителей о нарушении законодательства о персональных данных подтвердились. Остальным заявителям разъяснено. 1 обращение находится на рассмотрении (установленный законом срок не истек).