# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 4 КВАРТАЛЕ 2016 ГОДА

Всего в 4 квартале 2016 года в адрес Управления поступило 77 письменных обращений граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений. Из них рассмотрено 62 обращение, 15 – находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 22 устных обращения, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Количество поступивших обращений** | |
| **Направления деятельности** | **4 кв. 2015 г.** | **4 кв. 2016 г.** |
| СМИ | 6 | 3 |
| Связь | 30 | 55 |
| Персональные данные | 11 | 19 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде было рассмотрено 3 обращения граждан, юридических лиц, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

Одно обращение касалось незаконного распространения в качестве агитационного материала газеты «Вести Камчатка» и информации порочащей честь, достоинство и деловую репутацию гражданина в данном печатном издании, информация не подтвердилась.

В одном обращении содержались доводы о распространении сайтом в сети «Интернет» информации, распространение которой 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. Обращение перенаправлено в УМВД по Камчатскому краю.

По одному обращению гражданину даны разъяснения по применению Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

Ни в одном случае нарушения законодательства в сфере массовых коммуникаций установлены не были, заявителям направлены соответствующие разъяснения.

## *Работа с обращениями граждан в сфере связи*

Список лиц, действия которых обжаловались:

| Наименование лица, действия которого обжалуются | 4 кв. 2015 г. | 4 кв. 2016 г. |
| --- | --- | --- |
| ФГУП «Почта России» | 15 | 26 |
| ПАО «Ростелеком» | 3 | 10 |
| ПАО «МТС» | 1 | 5 |
| ПАО «Вымпел-Коммуникации» | 1 | 2 |
| ПАО «МегаФон» | 1 | 1 |
| ОАО «Дальневосточный ипотечный центр» | 0 | 1 |
| В обращении не определено | 9 | 10 |
| Общий итог | 30 | 55 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 4 кв. 2015 г. | 4 кв. 2016 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 4 | 7 |
| на рассмотрении | 1 | 5 |
| переадресовано | 6 | 3 |
| разъяснено | 16 | 35 |
| решено положительно | 3 | 5 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) | |
| --- | --- | --- |
| 4 кв. 2015 г. | 4 кв. 2015 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 15 (50%) | 26 (47,3%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи) | 1 (3,3%) | 9 (16,4%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи) | 3 (10%) | 9 (16,4%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 4 (13,3%) | 8 (14,5%) |
| Оказание фиксированной телефонной связи | 1 (3,3%) | 1 (1,8%) |
| Оказание услуг связи для целей телевизионного вещания (качество оказываемых услуг связи) | 2 (6,7%) | 2 (3,6%) |
| Разъяснение действующего законодательства в области связи | 4 (13,3%) | 0 (0%) |

Как видно из представленной информации, в 4 квартале 2016 года количество обращений увеличилось на 83,3% относительно аналогичного периода 2015 года. В большей степени это связано со значительным увеличением числа обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи. Кроме того, в отчетном периоде, возросло количество обращений, связанных с качеством оказания телематических услуг связи (услуг доступа к сети Интернет). Последнее можно связать с вводом в эксплуатацию подводной волоконно-оптической линией связи Камчатка – Сахалин. При переводе магистральных каналов связи на оптический кабель стали обнаруживаться проблемы с абонентскими линиями связи, которые ранее были незаметны при узком спутниковом канале связи.

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

За 4 квартал 2016 года поступило 19 обращений граждан в области персональных данных и 2 обращения от должностных лиц.

|  |  |
| --- | --- |
| Период | Общее количество обращений |
| 4 кв.2015 год | 11 |
| 4 кв.2016 год | 19 |

Из поступивших обращений 19 – 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;

банков и кредитных организаций – 2;

коллекторских агентств – 1;

интернет-сайтов – 3;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 4;

иных категорий операторов – 5.

Из поступивших рассмотрено 9 обращений. По результатам рассмотрения ранее поступивших обращений по 3 обращениям материалы направлены в органы прокуратуры. В 7 случаях информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась. Одно обращение направлено для рассмотрения по подведомственности. Одно обращение содержало жалобу на сайт, распространяющий персональные данные заявителя, вместе с тем, Роскомнадзором в отношении данного сайта ранее уже было направлено в суд исковое заявление, о чем заявителю сообщено.

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