# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 4 КВАРТАЛЕ 2017 ГОДА

Всего в 4 квартале 2017 года в адрес Управления поступило 280 письменных обращений граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений. Из них рассмотрено 228 обращений, 52 – находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 26 устных обращения, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Количество поступивших обращений** |
| **Направления деятельности** | **4 кв. 2016 г.** | **4 кв. 2017 г.** |
| СМИ | 3 | 116 |
| Связь | 55 | 127 |
| Персональные данные | 19 | 36 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 0 | 1 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 116 обращений граждан, юридических лиц, относящихся к сфере массовых коммуникаций. Из них было рассмотрено 110 обращений.

Из поступивших обращений 109 касались вопросов организации деятельности сайтов в сети Интернет. 101 обращение перенаправлено по принадлежности в УМВД 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. При этом заявителям разъяснен порядок блокировки Интернет-ресурсов в соответствии с Федеральным законом № 149-ФЗ. Одно обращение было возвращено в органы прокуратуры в связи с ошибочным направлением. Одно обращение перенаправлено для рассмотрения непосредственно в Роскомнадзор. Еще 6 обращений (содержащие доводы о распространении сайтом в сети «Интернет» информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено) находятся на рассмотрении.

5 поступивших обращений касались выхода в свет художественного фильма «Матильда», афиш к данному фильму, а также производства и демонстрации иных аудиовизуальных произведений. Два из таких обращений направлены на рассмотрение в Министерство культуры РФ. По всем обращениям гражданам даны разъяснения по применению Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

Одно обращение касалось вопросов регистрации доменных имен (взаимодействия с регистратором). Заявителю даны разъяснения.

Еще одно обращение касалось распространения рекламы на обороте платежных документов. Обращение перенаправлено в Управление Федеральной антимонопольной службы по Камчатскому краю.

## *Работа с обращениями граждан в сфере связи*

Список лиц, действия которых обжаловались:

| Наименование лица, действия которого обжалуются | 4 кв. 2016 г. | 4 кв. 2017 г. |
| --- | --- | --- |
| ФГУП «Почта России» | 26 | 105 |
| ПАО «Ростелеком» | 10 | 8 |
| ПАО «МТС» | 5 | 5 |
| ПАО «Вымпел-Коммуникации» | 2 | 3 |
| ПАО «МегаФон» | 1 | 0 |
| ООО "Т2 Мобайл" | 0 | 1 |
| В обращении не определено | 10 | 5 |
|  Общий итог | 55 | 127 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 4 кв. 2016 г. | 4 кв. 2017 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена     | меры приняты | 7 | 3 |
| на рассмотрении | 5 | 14 |
| переадресовано | 3 | 29 |
| разъяснено | 35 | 57 |
| решено положительно | 5 | 19 |
| отказано | 0 | 5 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 4 кв. 2016 г. | 4 кв. 2017 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 26 (47,3%) | 105 (82,7%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи) | 9 (16,4%) | 4 (3,1%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи) | 9 (16,4%) | 9 (7,1%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 8 (14,5%) | 3 (2,4%) |
| Оказание фиксированной телефонной связи | 1 (1,8%) | 1 (0,8%) |
| Оказание услуг связи для целей телевизионного вещания (качество оказываемых услуг связи) | 2 (3,6%) | 3 (2,4%) |
| Разъяснение действующего законодательства в области связи | 0 (0%) | 2 (1,6%) |

Как видно из представленной информации, в 4 квартале 2017 года количество обращений увеличилось на 131% относительно аналогичного периода 2016 года. В большей степени это связано со значительным увеличением числа обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи.

Также отчетный период характеризуется уменьшением количества обращений, связанных с качеством оказания телематических услуг связи (услуг доступа к сети Интернет), что можно связать с вводом в эксплуатацию подводной волоконно-оптической линией связи Камчатка – Сахалин и устранением проблем со старыми абонентскими линиями.

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

За 4 квартал 2017 года поступило 36 обращений граждан в области персональных данных.

|  |  |
| --- | --- |
| Период | Общее количество обращений |
| 4 кв.2016 год | 19 |
| 4 кв.2017 год | 36 |

Из поступивших обращений 35 – 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 – 7;

банков и кредитных организаций – 2;

интернет-сайтов – 1;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 20;

иных категорий операторов – 5.

Из поступивших рассмотрено 4 обращения. Информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась.

31 обращение находятся на рассмотрении (установленный законом срок не истек).

Еще одно поступившее обращение содержало вопрос о правомерности передачи оператором персональных данных субъекта третьему лицу (без указания оператора). Заявителю даны разъяснения.