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

# В 4 КВАРТАЛЕ 2019 ГОДА

Всего в 4 квартале 2019 года в адрес Управления поступило 169 письменных обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 155 обращений, 11 находятся на рассмотрении, 3 обращения перенаправлены (вопросы, изложенные в обращениях, не относились к деятельности Роскомнадзора). Кроме того, даны разъяснения на 6 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб | Изменение показателя, % |
| Направления деятельности | 4 кв. 2018 | 4 кв. 2019 |
| СМИ | 42 | 114 | 171 |
| Связь | 114 | 24 | -79 |
| Персональные данные | 30 | 28 | -6,7 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 114 обращений, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 92 обращения граждан по вопросу размещения в информационной сети «Интернет» информации о продаже дипломов и аттестатов государственного образца. Одно обращение по данному вопросу поступило из Прокуратуры города Петропавловска-Камчатского. В 19 случаях указанная в обращении страница была не доступна либо не содержала какую-либо информацию, 1 сайт уже был внесен в ЕАИС, по одному из ресурсов прокуратурой г. Петропавловска-Камчатского на момент поступления обращения уже было направлено исковое заявление в суд. 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.

В 16 случаях обращения содержали доводы о распространении на сайтах в сети «Интернет», не являющихся средствами массовой информации, сведений, распространение которых в Российской Федерации запрещено (информации о занятии проституцией, мошеннических сайтов и пр.). Один сайт на момент поступления обращения уже был внесен в ЕАИС. По результатам рассмотрения одного из обращений заполнена форма по адресу <https://eais.rkn.gov.ru/feedback/>. Остальным заявителям даны разъяснения, кроме того, 13 обращений направлены 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. 11 обращений направлено 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, в УМВД России по Камчатскому краю.

5 обращений содержали вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач, вопросы организации деятельности редакций СМИ, а также вопросы по разрешительной деятельности. По результатам рассмотрения 4 обращений нарушений не выявлено, заявителям даны разъяснения. Одно обращения находится на рассмотрении.

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

В отчетном периоде поступило 24 обращения граждан, юридических лиц, относящихся к сфере связи. Из них рассмотрено - 19 обращений, на рассмотрении - 5.

Список лиц, действия которых обжаловались:

| Наименование лица, действия которого обжалуются | 4 кв. 2018 г. | 4 кв. 2019 г. |
| --- | --- | --- |
| ФГУП «Почта России» | 98 | 13 |
| ПАО «Вымпел-Коммуникации» | 3 | 1 |
| ПАО «Ростелеком» | 5 | 5 |
| ПАО "Т2 Мегафон» | 3 | 0 |
| ПАО "МТС" | 0 | 1 |
| ООО «Скартел» | 0 | 1 |
| ООО «Т2 Мобайл» | 2 | 0 |
| ООО «Квазар» | 0 | 1 |
| В обращении не определено | 3 | 2 |
| **Общий итог** | 114 | 24 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 4 кв. 2018 г. | 4 кв. 2019 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 55 | 3 |
| на рассмотрении | 10 | 5 |
| отказано | 2 | 0 |
| переадресовано | 4 | 1 |
| разъяснено | 30 | 10 |
| решено положительно | 13 | 5 |
| Общий итог |  | 114 | 24 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 4 кв. 2018 г. | 4 кв. 2019 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 98 (85,96%) | 12 (50%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи) | 3 (2,63%) | 4 (16,7%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи) | 10 (8,77%) | 5 (20,8%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 0 | 0 |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 3 (3,63%) | 1 (4,2%) |
| Оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | 0 | 2 (8,33%) |
| Разъяснение действующего законодательства в области связи | 0 | 0 |

Как видно из представленной информации в 4 кв. 2019 года количество обращений уменьшилось на 79%. В большей степени это связано с уменьшением числа обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи на 88% (с 98 обращений в 4 кв. 2018 до 12 обращений в 4 кв. 2019). Прежде всего это результат работы, проведенной УФПС Камчатского края, по стабилизации обстановки на МСЦ Петропавловск-Камчатский и, как следствие, соблюдение оператором связи сроков пересылки почтовых отправлений.

Также наблюдается уменьшение доли обращений по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи (-50%) и иным вопросам, не относящимся к деятельности Роскомнадзора (-67%).

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

За 4 квартал 2019 года поступило 28 обращений от граждан и организаций в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2018 год | 4 кв. | 0 | 30 | 30 |
| 2019 год | 4 кв. | 0 | 28 | 28 |

Из поступивших обращений 25 – 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 – 4;

банков и кредитных организаций – 2;

коллекторских агентств – 3;

интернет-сайтов – 1;

социальных сетей – 2;

операторов связи – 1;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 2;

СМИ – 1;

иных категорий операторов – 8.

Из поступивших рассмотрено 19 обращений, 1 – перенаправлено для рассмотрения в центральный аппарат службы. Информация о нарушениях в области персональных данных подтвердилась в 2 случаях. 5 обращений находятся на рассмотрении (установленный законом срок не истек).

Одно из поступивших обращений содержало вопрос по применению Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных», заявителю даны разъяснения.

Два обращения касались обжалования ранее данных ответов (принятых по результатам рассмотрения обращений решений в порядке КоАП). Доводы заявителей не подтвердились. Решения оставлены без изменений, жалобы без удовлетворения.