# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 1 КВАРТАЛЕ 2018 ГОДА

Всего в 1 квартале 2018 года в адрес Управления поступило 279 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 259 обращения, 20 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 14 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб | |
| Направления деятельности | 1 кв. 2017 | 1 кв. 2018 |
| СМИ | 9 | 174 |
| Связь | 49 | 54 |
| Персональные данные | 7 | 51 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 174 обращения граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций. Текст одного из поступивших с официального сайта обращений не позволял определить суть обращения, в связи с чем заявителю было сообщено, что данное обращение не подлежит рассмотрению. Остальные обращения рассмотрены.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 152 обращения граждан по вопросу размещения в информационной сети «Интернет» информации о продаже дипломов и аттестатов государственного образца. Кроме того, 1 обращение аналогичной тематики поступило из Прокуратуры Камчатского края. В одном случае указанная в обращении страница была не доступна. Остальные обращения перенаправлены по принадлежности в УМВД по Камчатскому краю 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. Еще одно обращение по данному вопросу было перенаправлено в Управление из другого территориального органа Роскомнадзора, однако было возвращено в связи с ошибочным направлением.

Одним из территориальных органов Роскомнадзора в адрес Управления было перенаправлено обращение, касающееся размещения в сетевом издании (СМИ) информации о продаже дипломов и аттестатов государственного образца, однако доводы заявителя не подтвердились.

Также, в Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 15 обращений по вопросу размещения 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 одном обращении содержались доводы о распространении на сайте в сети «Интернет», не являющимся средством массовой информации, сведений, распространение которых в Российской Федерации запрещено. Нарушения законодательства установлены не были. Заявителю разъяснены положения ст.15.1 Федерального закона № 149-ФЗ.

Кроме того, с официального сайта Роскомнадзора поступило обращение гражданина с вопросом по содержанию материалов, опубликованных в сетевом СМИ. Нарушений законодательства выявлено не было, заявителю даны разъяснения.

Еще одно обращение касалось вопросов представления информации по процедуре прекращения деятельности СМИ. Заявителю даны разъяснения по действующему законодательству в сфере массовых коммуникаций.

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

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 1 кв.  2017 г. | 1 кв.  2018 г. |
| ФГУП «Почта России» | 32 | 26 |
| ПАО «Ростелеком» | 5 | 9 |
| ПАО «ВымпелКом» | 1 | 3 |
| ПАО «МегаФон» | 0 | 2 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 3 | 2 |
| ООО «Студия нова» | 1 | 0 |
| ФГУП «РТРС» | 0 | 1 |
| ИП Томкевич А.В. | 1 | 0 |
| В обращении не определено | 6 | 3 |
| Вопросы блокирования доступа к ресурсам сети Интернет | 0 | 8 |
| Общий итог | 49 | 54 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 1 кв.  2017 г. | 1 кв.  2018 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 11 | 5 |
| на рассмотрении | 12 | 7 |
| отказано | 0 | 6 |
| переадресовано | 3 | 8 |
| разъяснено | 23 | 28 |
| Общий итог |  | 49 | 54 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) | |
| --- | --- | --- |
| 1 кв.  2017 г. | 1 кв.  2018 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 31 (63,27%) | 24 (44,4%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 3 (6,12%) | 6 (11,1%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 7 (14,29%) | 6 (11,1%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 7 (14,29%) | 5 (9,2%) |
| Обжалование решения/определения | 0 | 5 (9,2%) |
| Вопросы блокирования доступа к ресурсам сети Интернет | 0 | 3 (5,6%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 1 (2,04%) | 3 (5,6%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 0 (0%) | 2 (3,7%) |

Как видно из представленной информации в 2018 году количество обращений увеличилось на 10,2%. В большей степени это связано с увеличением числа обращений по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, обжалования решений/определений управления Роскомнадзора по Камчатскому краю, и по вопросам блокирования доступа к ресурсам сети Интернет.

Одновременно наблюдается существенный спад количества обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 1 квартал 2018 года поступило 50 обращений граждан в области персональных данных и 1 обращение юридического лица.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2017 год | 1 кв. | 1 | 6 | 7 |
| 2018 год | 1 кв. | 0 | 51 | 51 |

Из поступивших обращений 49 – 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 – 5;

банков и кредитных организаций – 2;

коллекторских агентств – 2;

интернет-сайтов – 1;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 32;

иных категорий операторов – 7.

Обращение, поступившее от юридического лица, касалось вопросов ведения реестра операторов, осуществляющих обработку персональных данных, а также рассылки коммерческими фирмами «предписаний» о недопустимости нарушения законодательства о персональных данных.

Из поступивших рассмотрено 37 обращений, информация о нарушениях в области персональных данных подтвердилась в одном случае. Оператору было направлено требование об устранении нарушения законодательства, нарушение своевременно устранено.

Одно из обращений касалось обжалования действий Управления при рассмотрении обращения гражданина. Данное обращение было перенаправлено для рассмотрения непосредственно в Роскомнадзор. Нарушений в действиях Управления установлено не было.

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