# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 1 КВАРТАЛЕ 2019 ГОДА

Всего в 1 квартале 2019 года в адрес Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю (далее – Управление) поступило 220 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 149 обращений, 10 обращений содержали вопросы, не относящиеся к деятельности Управления, и были перенаправлены, 61 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 17 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб | |
| Направления деятельности | 1 кв. 2018 | 1 кв. 2019 |
| СМИ | 174 | 60 |
| Связь | 54 | 71 |
| Персональные данные | 51 | 79 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 60 обращения граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 15 обращения граждан по вопросу размещения в информационной сети «Интернет» информации о продаже дипломов и аттестатов государственного образца. 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, а также в Прокуратуру Камчатского края.

Одно обращение касалось публикации пользователями зарегистрированного сетевого издания (СМИ) комментариев с информацией, порочащей честь, достоинство и деловую репутацию, а также возбуждающих социальную рознь. Обращение рассмотрено, нарушений в комментариях выявлено не было. В части защиты чести и достоинства заявителю разъяснено.

Еще одно обращение содержало доводы о публикации на сайте, не зарегистрированном в качестве СМИ информации, порочащей честь, достоинство и деловую репутацию. Заявителю даны соответствующие разъяснения.

Кроме того, поступило обращение по факту публикации в социальной сети экстремистских высказываний. Обращение перенаправлено в УМВД по Камчатскому краю, заявителю даны разъяснения.

42 обращений содержали доводы о публикации на сайтах, не зарегистрированных в качестве СМИ, информации, распространение которой, по мнению заявителей, запрещено. Одно обращение было отозвано заявителем. 2 обращения находятся на рассмотрении. 39 заявителям даны разъяснения. Кроме того, 24 из указанных обращений направлены для рассмотрения в пределах компетенции в иные органы (МВД, ФАС, Роспотребнадзор).

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

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 1 кв.  2018 г. | 1 кв.  2019 г. |
| ФГУП «Почта России» | 26 | 59 |
| ПАО «Ростелеком» | 9 | 1 |
| ПАО «ВымпелКом» | 3 | 7 |
| ПАО «МегаФон» | 2 | 3 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 2 | 1 |
| ФГУП «РТРС» | 1 | 0 |
| В обращении не определено | 3 | 0 |
| Вопросы блокирования доступа к ресурсам сети Интернет | 8 | 0 |
| Общий итог | 54 | 71 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 1 кв.  2018 г. | 1 кв.  2019 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 5 | 26 |
| на рассмотрении | 7 | 6 |
| отказано | 6 | 2 |
| переадресовано | 8 | 4 |
| разъяснено | 28 | 33 |
| Общий итог |  | 54 | 71 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) | |
| --- | --- | --- |
| 1 кв.  2018 г. | 1 кв.  2019 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 24 | 57 (80%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 6 | 10 (14%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 6 | 3 (4,2%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 5 | 1 (1,4%) |
| Обжалование решения/определения | 5 | 0 (0%) |
| Вопросы блокирования доступа к ресурсам сети Интернет | 3 | 0 (0%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 3 | 0 (0%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 2 | 0 (0%) |

Как видно из представленной информации в 1 кв. 2019 года количество обращений увеличилось на 31,5%. В большей степени это связано с увеличением числа обращений по вопросам некачественного оказания услуг почтовой связи (нарушались сроки пересылки почтовых отправлений, сроки доставки), оказания услуг подвижной радиотелефонной связи.

Одновременно наблюдается существенный уменьшение количества обжалований решений/действий сотрудников управления, обращений по вопросам оказания телевизионного вещания и радиопомехам.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 1 квартал 2019 года поступило 79 обращений граждан в области персональных данных.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2018 год | 1 кв. | 0 | 51 | 51 |
| 2019 год | 1 кв. | 1 | 78 | 79 |

Из поступивших обращений 78 – 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 – 1;

банков и кредитных организаций – 1;

интернет-сайтов – 63;

социальных сетей – 3;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 2;

иных категорий операторов – 8.

Из поступивших рассмотрено 21 обращение, информация о нарушениях в области персональных данных подтвердилась в 3 случаях. В отношении лица предпринимаются меры административного воздействия.

Одно обращение касалось вопросов ведения реестра операторов, осуществляющих обработку персональных данных. Заявителю даны разъяснения.

53 обращения находятся на рассмотрении (установленный законом срок не истек).