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

Всего в 2016 году в адрес Управления поступило 201 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 186 обращений, 15 – находится на рассмотрении.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Количество поступивших жалоб** |
| **Направления деятельности** | **2015 г.** | **2016 г.** |
| СМИ | 19 | 12 |
| Связь | 78 | 122 |
| Персональные данные | 42 | 67 |
| Итого: | 139 | 201 (+44,6 %) |

#### **Работа с обращениями в сфере СМИ**

В 2016 году в адрес Управления поступило 12 обращений по вопросам, относящимся к сфере массовых коммуникаций. Все обращения рассмотрены.

Два обращения касались публикации в газете информации, порочащей честь и достоинство граждан, а также разжигающей межконфессиональную рознь. Обращения касались одной и той же статьи, вместе с тем, в одном из них содержалась, также, жалоба на нарушение ст. 44 закона об СМИ. Нарушений в ходе рассмотрения не установлено. Заявителям направлены соответствующие ответы.

Шесть обращений касались сведений, публикуемых на Интернет-сайтах, не зарегистрированных в качестве средств массовой информации. Заявителям даны разъяснения. Два из таких обращений были направлены в органы прокуратуры и МВД, поскольку имелись признаки распространения запрещенной информации.

Одно обращение касалось непосредственно деятельности редакции СМИ, нарушение не подтвердилось, заявителю было разъяснено.

Одно обращение касалось вопроса возможных нарушений законов Российской Федерации при регистрации СМИ. Нарушения законодательства установлены не были, заявителю направлены соответствующие разъяснения.

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.

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».

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

В 2016 году в адрес Управления поступило 122 обращения по вопросам, относящимся к сфере связи. Список лиц, действия которых обжаловались, представлены в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжалуются | Количество обращений |
| 2015 г. | 2016 г. |
| ФГУП «Почта России» | 36 | 56 |
| В обращении не определено | 21 | 23 |
| ОАО «Ростелеком» | 7 | 21 |
| ОАО «Мобильные ТелеСистемы» | 8 | 11 |
| ОАО «Вымпел-Коммуникации» | 1 | 6 |
| ОАО «МегаФон» | 4 | 2 |
| Публичное акционерное общество "Сбербанк России" | 1 |  0 |
| федеральное государственное унитарное предприятие "Всероссийская государственная телевизионная и радиовещательная компания" | 1 |  0 |
| ИП Томкевич А.В. | 0 | 2 |
| ОАО «Дальневосточный ипотечный центр» | 0 | 1 |
| Общий итог | 78 |  122 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | Количество обращений |
| 2015 г. | 2016 г. |
| проведена | меры приняты | 8 | 0 |
| разъяснено | 1 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 6 | 20 |
| на рассмотрении | 1 | 12 |
| переадресовано | 13 | 10 |
| разъяснено | 43 | 67 |
| решено положительно | 5 | 10 |
| отказано | 1 | 3 |
| Общий итог |  | 78 | 122 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 2015 г. | 2016 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 36 (46,15%) | 56 (45,9%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи) | 9 (11,54%) | 19 (15,6%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи) | 7 (8,97%) | 16 (13,1%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 11 (14,1%) | 16 (13,1%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 5 (6,41%) | 4 (3,3%) |
| Оказание фиксированной телефонной связи | 2 (2,56%) | 1 (0,8%) |
| Оказание услуг связи для целей телевизионного вещания (качество оказываемых услуг связи) | 2 (2,56%) | 5 (4,1%) |
| Разъяснение действующего законодательства в области связи | 6 (7,69%) | 3 (2,5%) |
| Иные вопросы, относящиеся к области оказания услуг связи | 0 | 2 (1,6%) |

Как видно из представленной информации в 2016 году количество обращений увеличилось на 56,4 %. 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 2016 год поступило 67 обращений от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других в области персональных данных, из них 64 – обращения граждан.

Из поступивших обращений 2 обращения касались разъяснения законодательства о персональных данных, 65 – 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 – 8;

банков и кредитных организаций – 19;

коллекторских агентств – 1;

операторов связи – 1;

интернет-сайтов – 7;

социальных сетей – 1;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 10;

средств массовой информации – 1;

иных категорий операторов – 17.

Из поступивших рассмотрено 56 обращений. Одно обращение направлено для рассмотрения по подведомственности. По результатам рассмотрения материалы по 21 обращению направлены в органы прокуратуры. Три обращения содержали жалобы на сайты, распространяющие персональные данные заявителей, вместе с тем, Роскомнадзором в отношении данных сайтов ранее уже были направлены в суд исковые заявления, о чем заявителям сообщено. В 32 случаях информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась.

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