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

Всего в 2019 году в адрес Управления поступило 708 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 680 обращений, 11 – находятся на рассмотрении, 17 обращений перенаправлены (вопросы, изложенные в обращениях, не относились к деятельности Роскомнадзора). Кроме того, даны разъяснения на 39 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Количество поступивших жалоб** | **Изменение показателя, %** |
| **Направления деятельности** | **2018 г.** | **2019 г.** |
| СМИ | 489 | 369 | -24,5 |
| Связь | 275 | 168 | -39 |
| Персональные данные | 129 | 150 | 16,3 |
| Иные вопросы |  | 4 | - |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности |  | 17 | - |
| Итого: | **893** | **708** | **-20,7** |

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

В 2019 году поступило 369 обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 257 обращений 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 42 случаях указанная в обращении страница была не доступна либо не содержала заявленную информацию, 11 сайтов уже были внесены 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, 183 обращения 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. Одно обращение находится на рассмотрении.

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, один сайт был недоступен. По результатам рассмотрения одного из обращений заполнена форма по адресу <https://eais.rkn.gov.ru/feedback/>. 23 обращения перенаправлены в иные органы (МВД, ФАС) для рассмотрения по существу. Остальным заявителям даны разъяснения, из них 19 обращений также 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, а 31 обращение 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 органы внутренних дел.

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

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.

8 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 7 обращений нарушений не выявлено, заявителям даны разъяснения. Одно обращения находится на рассмотрении.

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

В 2019 году поступило 168 обращений граждан, юридических лиц, относящихся к сфере связи. Из них рассмотрено – 163 обращения, на рассмотрении – 5 обращений.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование лица, действиякоторого обжаловались | 2018 г. | 2019 г. | 4 кв. 2019 г. |
| ФГУП «Почта России» | 177 | 109 | 13 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 2 | 12 | 1 |
| ПАО «МегаФон» | 8 | 7 | 0 |
| ПАО «Ростелеком» | 19 | 15 | 5 |
| ПАО «ВымпелКом» | 10 | 15 | 1 |
| ООО "Т2 Мобайл" | 2 | 2 | 0 |
| ООО «Квазар» | 0 | 1 | 1 |
| ФГУП «РТРС» | 2 | 0 | 0 |
| ООО «Скартел» | 0 | 2 | 1 |
| В обращении не определено | 46 | 5 | 2 |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 5 | 0 | 0 |
| Разъяснение правовых вопросов | 4 | 0 | 0 |
| **Общий итог** | **275** | **168** | **24** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2018 г. | 2019 г. | 4 кв.2019 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 76 | 41 | 3 |
| на рассмотрении | 10 | 5 | 5 |
| отказано | 11 | 9 | 0 |
| переадресовано | 33 | 13 | 1 |
| разъяснено | 127 | 93 | 10 |
| решено положительно | 18 | 7 | 5 |
| Общий итог | **275** | **168** | **24** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений  |
| --- | --- |
| 2018 г. | 2019 г. | 4 кв.2019 г. |
| По вопросам оказания услуг почтовой связи | 177 (64,36%) | 104 (61,9%) | 12 (50%) |
| По вопросам ограничения доступа к ресурсам сети Интернет, содержащим информацию, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено | 28 (10,18%) | 0  | 0 |
| По вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи | 22 (8%) | 40 (23,8%) | 5 (20,8%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к области оказания услуг связи | 10 (3,64%) | 6 (3,57%) | 1 (4,2%) |
| По вопросам оказания телематических услуг связи | 17 (6,18%) | 11 (6,55%) | 4 (16,7%) |
| По вопросам радиопомех для РЭС гражданского назначения | 3 (1,09%) | 2 (1,19%) | 0 |
| По вопросам оказания услуг связи для целей телевизионного вещания | 3 (1,09%) | 2 (1,19%) | 2 (8,33%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 2 (0,73%) | 3 (1,79%) | 0 |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 4 (1,45%) | 0  | 0 |
| Иные вопросы, относящиеся к области оказания услуг связи | 4 (1,45%) | 0  | 0 |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 5 (1,82%) | 0  | 0 |

Характеристика объектов надзора и нагрузка на сотрудников, осуществляющих исполнение полномочия

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | Количество поступивших обращений | Количество проведенных внеплановых проверок | Количество сотрудников, осуществляющих исполнение полномочия | Нагрузка на сотрудников(частное значений столбцов 2 и 4) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2018 г. | 275 | 0 | 3 | 91,7 |
| 2019 г. | 168 | 0 | 3 | 56 |
| 4 кв. 2019 г. | 24 | 0 | 3 | 8 |

Как видно из представленной информации в 2019 году количество обращений уменьшилось на 39% относительно 2018 года. В большей степени это связано с уменьшением числа обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи на 41,2% (с 177 обращений в 2018 до 104 обращений в 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.

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

Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **Общее количество обращений** | **Обращений от физических лиц** | **Обращений от юридических лиц** |
| 2018 г | **129** | 124 | 5 |
| 2019 г | **150** | 146 | 4 |

*Рассмотрение обращений, поступивших от физических лиц*

За 2019 год поступило 146 обращения граждан в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **поступило из ЦА** | **поступило в ТО** | **Общее количество обращений** |
| 2018 г | 7 | 117 | 124 |
| 2019 г | 1 | 145 | 146 |

Из поступивших обращений 6 обращений касались разъяснения законодательства о персональных данных, 138 – 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 – 12;

банков и кредитных организаций – 7;

коллекторских агентств – 2;

операторов связи – 2;

интернет-сайтов – 68;

социальных сетей – 5;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 14;

СМИ – 3;

иных категорий операторов – 25.

Из поступивших рассмотрено 133 обращений (из них 3 обращения рассмотрены иными территориальными управлениями Роскомнадзора), 1 обращение отозвано. В 126 случаях информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась, по остальным обращениям приняты меры реагирования.

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

*Рассмотрение обращений от юридических лиц*

В 2019 году поступило 4 обращения от юридических (должностных) лиц в области персональных данных.

Из них 2 обращения содержали доводы о нарушении прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, неограниченного круга лиц. Информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась, заявителям даны разъяснения.

2 обращения касались разъяснения законодательства о персональных данных. Заявителям в установленный законом срок направлены ответы.