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

# ВО 2 КВАРТАЛЕ 2017 ГОДА

Всего во 2 квартале 2017 года в адрес Управления поступило 70 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 49 обращений, 21 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 13 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб | |
| Направления деятельности | 2 кв. 2016 г. | 2 кв. 2017 |
| СМИ | 4 | 8 |
| Связь | 21 | 38 |
| Персональные данные | 26 | 24 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 8 обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций, из них 7 обращений рассмотрено, 1 находится на рассмотрении.

Одно обращение, на предмет распространения на странице сайта в сети Интернет информации о действиях мошеннического характера, было перенаправлено в УМВД России по Камчатскому краю.

В 3 обращениях содержались доводы о распространении сайтами в сети «Интернет», не являющихся средствами массовой информации, сведений, распространение которых в Российской Федерации запрещено, с просьбой о включении в Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено. По жалобам нарушения законодательства установлены не были, заявителям направлены соответствующие разъяснения.

Два обращения касались недостоверных сведений, оскорбительных выражений, которые порочат честь, достоинство и деловую репутацию, опубликованных в анонимных комментариях пользователей к редакторским материалам в СМИ. Еще в одном обращении речь шла о сведениях, распространенных на сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» порочащих честь, достоинство граждан. Заявителям разъяснены положения ст.15.1 Федерального закона №149-ФЗ.

На рассмотрении находится обращение по вопросу представления информации по процедуре регистрации средств массовой информации.

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

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 2 кв.  2016 г. | 2 кв.  2017 г. |
| ФГУП «Почта России» | 12 | 14 |
| ПАО «Ростелеком» | 3 | 9 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 1 | 2 |
| ПАО «МегаФон» | 0 | 1 |
| В обращении не определено | 5 | 12 |
| Общий итог | 21 | 38 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2 кв.  2016 г. | 2 кв.  2017 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 4 | 7 |
| на рассмотрении | 2 | 7 |
| отказано |  | 1 |
| переадресовано | 4 | 4 |
| разъяснено | 9 | 18 |
| решено положительно | 2 | 0 |
| Общий итог |  | 21 | 38 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) | |
| --- | --- | --- |
| 2 кв.  2016 г. | 2 кв.  2017 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 12 (85,7%) | 14 (36,8%) |
| Вопросы ограничения доступа к ресурсам сети Интернет, содержащим информацию, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено | 0 (0%) | 9 (23,7%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи) | 4 (28,6 %) | 4 (10,5%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 3 (21,4 %) | 4 (10,5%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи) | 0 (0 %) | 3 (7,9%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 0 | 3 (7,9%) |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 2 (14,3 %) | 1 (2,6%) |

Как видно из представленной информации в 2017 году количество обращений увеличилось на 81%. В большей степени это связано с ростом числа обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи. Также в отчетном периоде начали поступать вопросы, связанные ограничением доступа к ресурсам сети Интернет, содержащим информацию, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено

Наблюдается уменьшение доли обращений по вопросам оказания телематических услуг связи и иным вопросам, не относящимся к деятельности Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 2 квартал 2017 года поступило 24 обращения от граждан в области персональных данных.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2016 год | 2 кв. | 9 | 15 | 26 |
| 2017 год | 2 кв. | 0 | 24 | 24 |

Все поступившие обращения – 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):

коллекторских агентств – 1;

операторы связи – 1;

интернет-сайтов – 2;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 16;

иных категорий операторов – 4.

Из поступивших рассмотрено 11 обращений, информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась. 13 обращений находятся на рассмотрении (установленный законом срок не истек).