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

# В 3 КВАРТАЛЕ 2017 ГОДА

Всего в 3 квартале 2017 года в адрес Управления поступило 71 письменное обращение с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 58 обращений, 13 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 9 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб | |
| Направления деятельности | 3 кв. 2016 г. | 3 кв. 2017 |
| СМИ | 1 | 9 |
| Связь | 22 | 31 |
| Персональные данные | 13 | 31 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 9 обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций, 4 из них находятся на рассмотрении.

Одно обращение касалось недостоверных сведений, которые порочат честь, достоинство и деловую репутацию граждан.

Одно обращение перенаправлено 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. При этом заявителю разъяснен порядок блокировки интернет-ресурсов в соответствии с Федеральным законом № 149-ФЗ.

В 1 обращении содержались доводы о распространении сайтом 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.

Два обращения касались вопросов представления информации по процедуре регистрации и требованиям, предъявляемым к средствам массовой информации. Заявителям даны разъяснения по действующему законодательству

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

Список лиц, действия которых обжаловались:

| Наименование лица, действия которого обжалуются | 3 кв. 2016 г. | 3 кв. 2017 г. |
| --- | --- | --- |
| ФГУП «Почта России» | 8 | 13 |
| ПАО «Вымпел-Коммуникации» | 4 | 1 |
| ОАО «Ростелеком» | 4 | 3 |
| ИП Томкевич А.В. | 2 | 0 |
| ОАО «МТС» | 2 | 0 |
| ФГУП "РТРС" | 0 | 1 |
| ООО "СДЭК-ИМ" | 0 | 1 |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 0 | 4 |
| В обращении не определено | 2 | 8 |
| **Общий итог** | 22 | 31 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 3 кв.  2016 г. | 3 кв.  2017 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 4 | 1 |
| на рассмотрении | 5 | 3 |
| отказано | 2 | 3 |
| переадресовано | 2 | 7 |
| разъяснено | 7 | 17 |
| решено положительно | 2 | 0 |
| Общий итог |  | 22 | 31 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) | |
| --- | --- | --- |
| 3 кв.  2016 г. | 3 кв.  2017 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 8 (38,1%) | 16 (51,6%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи) | 5 (23,8%) | 3 (9,7%) |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 0 (0%) | 4 (12,9%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи) | 4 (19%) | 2 (6,5%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 0 (0%) | 2 (6,5%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 2 (9,5%) | 1 (3,2%) |
| Оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | 2 (9,5%) | 1 (3,2%) |
| Вопросы ограничения доступа к ресурсам сети Интернет, содержащим информацию, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено | 0 (0%) | 1 (3,2%) |
| Вопросы, связанные с радиопомехами и незаконно действующими радиоэлектронными средствами | 0 (0%) | 1 (3,2%) |

Как видно из представленной информации в 2017 году количество обращений увеличилось на 40,1%. В большей степени это связано с ростом числа обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи. Также в отчетном периоде начали поступать заявления об обжаловании решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю.

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 3 квартал 2017 года поступило 31 обращение от граждан и организаций в области персональных данных.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2016 год | 3 кв. | 0 | 13 | 13 |
| 2017 год | 3 кв. | 0 | 31 | 31 |

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):

государственных и муниципальных органов – 3;

банков и кредитных организаций – 3;

интернет-сайтов – 2;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 15;

СМИ – 4;

иных категорий операторов – 4.

Из поступивших рассмотрено 25 обращений, информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась. 6 обращений находятся на рассмотрении (установленный законом срок не истек).