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

# В 3 КВАРТАЛЕ 2019 ГОДА

Всего в 3 квартале 2019 года в адрес Управления поступило 164 письменных обращения с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 146 обращений, 14 находятся на рассмотрении, 4 обращения перенаправлены (вопросы, изложенные в обращениях, не относились к деятельности Роскомнадзора). Кроме того, даны разъяснения на 8 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб | Изменение показателя, % |
| Направления деятельности | 3 кв. 2018 | 3 кв. 2019 |
| СМИ | 113 | 91 | -19,5 |
| Связь | 37 | 41 | 10,8 |
| Персональные данные | 20 | 25 | 25 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 91 обращение граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 80 обращений граждан по вопросу размещения в информационной сети «Интернет» информации о продаже дипломов и аттестатов государственного образца. В 11 случаях указанная в обращении страница была не доступна либо не содержала какую-либо информацию, 5 сайтов уже были внесены в ЕАИС. Остальным заявителям даны разъяснения, кроме того, обращения перенаправлены 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.

По 7 обращениям заявителям даны разъяснения, из них 2 обращения дополнительно направлены для рассмотрения в пределах компетенции в иные органы (МВД, прокуратура).

3 обращения содержали вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач. Нарушений не выявлено, заявителям разъяснено.

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

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 3 кв. 2018 г. | 3 кв. 2019 г. |
| ФГУП «Почта России» | 28 | 22 |
| ПАО «Ростелеком» | 1 | 6 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 0 | 4 |
| ПАО «МегаФон» | 1 | 2 |
| ПАО «ВымпелКом» | 2 | 4 |
| ФГУП «РТРС» | 0 | 0 |
| ООО «Скартел» | 0 | 1 |
| Вопросы блокирования доступа к ресурсам сети Интернет | 1 | 0 |
| В обращении не определено | 4 | 2 |
| Общий итог | 37 | 41 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 3 кв. 2018 г. | 3 кв. 2019 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 4 | 3 |
| на рассмотрении | 8 | 10 |
| отказано | 1 | 5 |
| переадресовано | 6 | 2 |
| разъяснено | 18 | 21 |
| Общий итог |  | 37 | 41 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 3 кв. 2018 г. | 3 кв. 2019 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 26 | 22 (53,6%) |
| Вопросы ограничения доступа к ресурсам сети Интернет, содержащим информацию, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено | 0 | 0 (0%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 0  | 6 (15%) |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 0 | 0 (0%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 1  | 10 (25%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 0 | 0 (0%) |
| Обжалование решения/определения | 0 | 0 (0%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 0  | 0 (0%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 4 | 1 (2,5%) |
| Иные вопросы в области связи | 0 | 0 (0%) |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 6  | 2 (5%) |

Как видно из представленной информации в 3 квартале 2019 году количество обращений незначительно увеличилось (10%). Произошло перераспределение поступивших обращений по тематикам. В частности произошло снижение на 15% (с 26 обращений до 22) количества обращений в отношении ФГУП «Почта России» по вопросам предоставления услуг почтовой связи. Это связано, прежде всего, с нормализацией обстановки на МСЦ Петропавловск-Камчатский и соблюдением оператором связи сроков пересылки почтовых отправлений.

Одновременно наблюдается увеличение количества обращений по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи (90%) и телематических услуг связи (100%).

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 3 квартал 2019 года поступило 25 обращений граждан в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2018 год | 3 кв. | 4 | 16 | 20 |
| 2019 год | 3 кв. | 0 | 25 | 25 |

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 – 6;

банков и кредитных организаций – 4;

операторов связи – 1;

интернет-сайтов – 2;

ЖКХ – 6;

СМИ – 2;

иных категорий операторов – 4.

Из поступивших рассмотрено 20 обращений, еще 2 обращения направлено для рассмотрения в иные территориальные управления Роскомнадзора (по месту жительства заявителей). В 19 случаях информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения. По одному обращению приняты меры реагирования (оператору направлено требование, нарушение устранено). 3 обращения находятся на рассмотрении.