# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 2014 ГОДУ

Всего в 2014 году в адрес Управления поступило 103 письменных обращения с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 100 обращений, 3 находятся на рассмотрении.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Количество поступивших жалоб** |
| **Направления деятельности** | **2013 г.** | **2014 г.** |
| СМИ | 10 | 16 |
| Связь | 93 | 65 |
| Персональные данные | 11 | 22 |

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

В 2014 году в адрес Управления поступило 16 обращений по вопросам, относящимся к сфере массовых коммуникаций.

3 обращения посвящены прекращению вещания телеканалов «Улыбка ребенка» и «ТБН» на территории Российской Федерации.

Одно обращение касалось прекращения вещания «Радио России» на длинных волнах.

2 обращения касались публикаций в СМИ информации, порочащей честь и достоинство заявителей (газета «Зеркало времени», газета «Намедни»).

Одно обращение содержало просьбу о разъяснении законодательства в частности: является ли интернет-сайт средством массовой информации, каким образом можно ограничить распространение через него ложной информации. В силу того, что название и адрес сайта указаны не были, проверить факт регистрации не представилось возможным. Заявительнице был направлен соответствующий ответ.

Одно обращение касалось содержания книги «Вампиры. Магический мир», распространяемой без возрастных ограничений. В силу того, что Управление в рамках своей компетенции рассмотреть данных вопрос возможности не имело, сведения о данном издании были направлены в Роспотребнадзор.

В соответствии с п. 4 ст. 8 Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан» три обращения (в отношении не зарегистрированных в качестве СМИ интернет-сайтов) было перенаправлено по подведомственности в УМВД по Камчатскому краю для рассмотрения по существу в части информации о возможном уголовном преступлении (ч. 1 ст. 280.1 Уголовного Кодекса Российской Федерации - публичные призывы к осуществлению экстремистской деятельности.; ч. 3 ст. 212 Уголовного Кодекса Российской Федерации - призывы к массовым беспорядкам).

3 обращения касались публикаций на не зарегистрированных в качестве СМИ интернет-сайтах информации, порочащей честь, достоинство и деловую репутацию граждан и юридических лиц. Одно из них также содержало сведения о неправомерном разглашении персональных данных (ФИО и должность) заявителя. Заявителям разъяснены положения законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации и защиты персональных данных.

2 обращения касались нарушения норм законодательства в сфере защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию. По одному из них были даны разъяснения по применению норм законодательства (нарушений не выявлено). Второе находится на рассмотрении.

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

В 2014 году в адрес Управления поступило 65 обращений по вопросам, относящимся к сфере связи. Список лиц, действия которых обжаловались, представлены в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжалуются | Количество обращений |
| 2013 г. | 2014 г. |
| ФГУП «Почта России» | 58 | 21 |
| В обращении не определено | 8 | 15 |
| ОАО «Ростелеком» | 8 | 6 |
| ОАО «Мобильные ТелеСистемы» | 6 | 11 |
| ОАО «Вымпел-Коммуникации» | 5 | 2 |
| ОАО «МегаФон» | 4 | 6 |
| ООО «Камтелеком» | 1 | 0 |
| ООО «ИнтерКамСервис» | 1 | 0 |
| ООО «Системы и технологии электронных коммуникаций» | 1 | 0 |
| ООО «Современное Камчатское Телевидение плюс» | 1 | 0 |
| ИП Кузнецов Дмитрий Даниилович | 0 | 2 |
| ООО «Радиус» | 0 | 1 |
| ООО «Спектр» | 0 | 1 |
| Общий итог | 93 | 65 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | Количество обращений |
| 2013 г. | 2014 г. |
| проведена | меры приняты | 21 | 4 |
| на рассмотрении | 1 | 1 |
| разъяснено | 1 | 0 |
| решено положительно | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 1 | 2 |
| на рассмотрении | 1 | 0 |
| переадресовано | 5 | 9 |
| разъяснено | 62 | 47 |
| решено положительно | 1 | 1 |
| отказано | 0 | 1 |
| Общий итог |  | 93 | 65 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 2013 г. | 2014 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 59 (62,8%) | 23 (35,38%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи) | 16 (17%) | 16 (24,62%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 5 (5,3%) | 9 (13,85%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 0 | 8 (12,31%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи) | 6 (6,4%) | 8 (12,31%) |
| Оказание фиксированной телефонной связи | 0 | 1 (1,54%) |
| Оказание услуг связи для целей телевизионного вещания (качество оказываемых услуг связи) | 8 (8,5%) | 0 |

Как видно из представленной информации в 2014 году количество обращений снизилось на 30%. В большей степени это связано со снижением числа обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи. Так же уменьшилось число обращений по вопросам оказания услуг телевизионного вещания.

Одновременно наблюдается некоторое увеличение доли обращений по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи и телематических услуг связи. Возросло число обращений населения с жалобами на радиопомехи в диапазоне 433 МГц, оказывающие влияние на системы автомобильных сигнализаций.

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

За 2014 год поступило 22 обращения от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других в области персональных данных, из них 22 - обращения граждан.

|  |  |
| --- | --- |
| Период | **Общее количество обращений** |
| 2013 год | 1 кв. | 3 |
| 2 кв. | 5 |
| 3 кв. | 1 |
| 4 кв. | 1 |
| **Всего:** | **10** |
| 2014 год | 1 кв. | 5 |
| 2 кв. | 9 |
| 3 кв. | 4 |
| 4 кв. | 4 |
| **Всего:** | **22** |

#### Рассмотрение обращений поступивших от физических лиц.

Всего за 2014 год поступило 22 обращения от физических лиц.

| Период | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| --- | --- | --- | --- |
| 2013 год | 1 кв. | 0 | 3 | 3 |
| 2 кв. | 0 | 5 | 5 |
| 3 кв. | 0 | 1 | 1 |
| 4 кв. | 0 | 1 | 1 |
| **Всего:** | **0** | **10** | **10** |
| 2014 год | 1 кв. | 0 | 5 | 5 |
| 2 кв. | 1 | 8 | 9 |
| 3 кв. | 0 | 4 | 4 |
| 4 кв. | 0 | 4 | 4 |
| **Всего:** | **1** | **21** | **22** |

В 2014 году обращения от юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других организации в области персональных данных не поступали.

Типовыми являются нарушения требования ч. 1 и ч. 3 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» – обработка осуществлялась в случаях, не предусмотренных Федеральным законом «О персональных данных», или была поручена иному лицу без согласия субъекта персональных данных.

Кроме того, имели место нарушения ч. 1 ст. 11 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О пресональных данных» и ч. 1 ст. 19 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О пресональных данных».