# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 1 КВАРТАЛЕ 2020 ГОДА

Всего в 1 квартале 2020 года в адрес Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю (далее – Управление) поступило 225 письменных обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 211 обращений, 2 обращения содержали вопросы, не относящиеся к деятельности Управления, и были перенаправлены, 12 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 16 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб | | Изменение показателя,  % |
| Направления деятельности | 1 кв. 2019 | 1 кв. 2020 |  |
| СМИ | 60 | 159 | + 165 |
| Связь | 71 | 42 | - 40,8 |
| Персональные данные | 79 | 24 | -69,6 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 159 обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций, 1 из них находится на рассмотрении.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 152 обращения граждан по вопросу размещения в информационной сети «Интернет» информации о продажи дипломов и аттестатов государственного образца. В 16 случаях страницы сайтов в сети Интернет» были уже внесены в Единый реестр запрещенной информации по решению суда либо были недоступны, о чем разъяснено заявителям.

Остальные обращения перенаправлены (в части) по принадлежности в органы прокуратуры для принятия решения о наличии (отсутствии) информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено, и принятия мер по обращению в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов граждан, неопределенного круга лиц или интересов Российской Федерации, субъектов Российской Федерации, муниципальных образований.

Два обращения перенаправлены в ФНС для принятия решения в отношении отдельных видов информации и материалов, распространяемых посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", распространение которых в Российской Федерации запрещено (внесудебный порядок).

Два обращения касались вопросов по содержанию материалов, публикуемых в СМИ. Нарушения не подтвердились, заявителям даны разъяснения.

В 3 обращениях заявители просили принять меры надзорного характера в отношении владельцев сайтов в сети «Интернет», которые размещает на своем ресурсе недостоверную и порочащую деловую репутацию информацию. Заявителям разъяснены положения ст.15.1 Федерального закона №149-ФЗ и ст. 152 Гражданского кодекса РФ.

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

За 1 квартал 2020 года поступило 42 обращения граждан по вопросам в сфере связи.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 1 кв.  2019 г. | 1 кв.  2020 г. |
| ФГУП «Почта России» | 59 | 21 |
| ПАО «Ростелеком» | 1 | 10 |
| ПАО «ВымпелКом» | 7 | 2 |
| ПАО «МегаФон» | 3 | 3 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 1 | 2 |
| ФГУП «РТРС» | 0 | 1 |
| ООО «СКТВ плюс» | 0 | 1 |
| ООО «Радуга-Интернет» | 0 | 1 |
| В обращении не определено | 0 | 1 |
| **Общий итог:** | **71** | **42** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 1 кв.  2019 г. | 1 кв.  2020 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 26 | 6 |
| на рассмотрении | 6 | 6 |
| отказано | 2 | 6 |
| переадресовано | 4 | 3 |
| разъяснено | 33 | 21 |
| **Общий итог** |  | **71** | **42** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) | |
| --- | --- | --- |
| 1 кв.  2019 г. | 1 кв.  2020 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 57 (80%) | 19 (45,3%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 10 (14%) | 8 (19%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 0 | 2 (4,7%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 1 (1,4%) | 8 (19%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 0 | 3 (7,1%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 0 | 0 |
| Вопросы блокирования доступа к ресурсам сети Интернет | 0 | 0 |
| Обжалование решения/определения | 0 | 1 (2,3%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 3 (4,2%) | 1 (2,3%) |

Как видно из представленной информации в 1 кв. 2020 года количество обращений уменьшилось на 40,8%. В большей степени это связано с уменьшением числа обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи на 63% (с 57 обращений в 1 кв. 2019 до 21 обращения в 1 кв. 2020). 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.

Также наблюдается небольшое уменьшение доли обращений по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи и иным вопросам, не относящимся к деятельности Роскомнадзора.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 1 квартал 2019 года поступило 24 обращения от граждан в области персональных данных.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2019 год | 1 кв. | 1 | 78 | 79 |
| 2020 год | 1 кв. | 2 | 22 | 24 |

Из поступивших обращений 24 – 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 – 4;

банков и кредитных организаций – 4;

коллекторских агентств – 1;

операторов связи – 1;

интернет-сайтов – 5;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 3;

СМИ – 1;

иных категорий операторов – 5.

Из поступивших рассмотрено 19 обращений (из них 2 обращения перенаправлено 2 иные территориальные управления Роскомнадзора), информация о нарушениях в области персональных данных подтвердилась в 3 случаях. Соответствующим лицам направлены письма о недопустимости нарушения законодательства о персональных данных.

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