# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 1 КВАРТАЛЕ 2021 ГОДА

Всего в 1 квартале 2021 года в адрес Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю (далее – Управление) поступило 224 письменных обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 199 обращений, 25 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 11 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. 2020 | 1 кв. 2021 |
| СМИ | 159 | 149 | - 6,2 |
| Связь | 42 | 48 | + 14 |
| Персональные данные | 24 | 27 | +12,5 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило **149** обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций, **5** из них находится на рассмотрении.

Тематика обращений:

- Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) – 146 обращений;

- Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) – 1 обращение;

- Получение информации по ранее поданным обращениям/документам – 1 обращение;

- Обращение, не содержащее сути – 1.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило **146** обращений по вопросам организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) в то числе по вопросу блокировки противозаконных интернет ресурсов, где размещена информация о продажи дипломов и аттестатов государственного образца, фальшивых денег, распространения наркотиков и т.д.

В **23** 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 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.

По иным обращениям гражданам даны разъяснения действующего законодательства в сфере массовых коммуникаций.

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

За 1 квартал 2021 года поступило 48 обращений граждан по вопросам в сфере связи.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 1 кв. 2020 г. | 1 кв. 2021 г. |
| ФГУП «Почта России» | 21 | 36 |
| ПАО «Ростелеком» | 10 | 8 |
| ПАО «ВымпелКом» | 2 | 2 |
| ПАО «МегаФон» | 3 | 1 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 2 | 0 |
| ФГУП «РТРС» | 1 | 0 |
| ООО «СКТВ плюс» | 1 | 0 |
| ООО «Радуга-Интернет» | 1 | 0 |
| В обращении не определено | 1 | 1 |
| **Общий итог:** | **42** | **48** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 1 кв. 2020 г. | 1 кв. 2021 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 6 | 23 |
| на рассмотрении | 6 | 7 |
| отказано | 6 | 0 |
| переадресовано | 3 | 4 |
| разъяснено | 21 | 14 |
| **Общий итог** |  | **42** | **48** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 1 кв. 2020 г. | 1 кв. 2021 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 19 (45,3%) | 33 (68,7%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 8 (19%) | 3 (6,2%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 2 (4,7%) | 4 (8,3%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 8 (19%) | 3 (6,25%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 3 (7,1%) | 1 (2%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 0  | 0  |
| Вопросы блокирования доступа к ресурсам сети Интернет | 0  | 0  |
| Обжалование решения/определения | 1 (2,3%) | 0 |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1 (2,3%) | 4 (8,3%) |

Как видно из представленной информации в 1 кв. 2021 года количество обращений увеличилось на 14%. В большей степени это связано с увеличением числа обращений на 73% (с 19 обращений в 1 кв. 2020 до 33 обращений в 1 кв. 2021) по вопросам некачественного оказания услуг почтовой связи (нарушались сроки пересылки, доставки, вручения почтовых отправлений).

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 1 квартал 2021 года поступило 27 обращений от граждан и юридических лиц в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2020 год | 1 кв. | 2 | 22 | 24 |
| 2021 год | 1 кв. | 1 | 26 | 27 |

Из поступивших обращений 21 – 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 – 2;

банков и кредитных организаций – 2;

интернет-сайтов – 5;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 6;

СМИ – 2;

иных категорий операторов – 4.

Из поступивших рассмотрено 7 обращений, информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась.

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

Два обращения содержали вопрос по применению Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных», заявителям даны разъяснения.

3 обращения касались обжалования ранее данных ответов (принятых по результатам рассмотрения обращений решений в порядке КоАП). Одна из таких жалоб возвращена, поскольку заявителем был пропущен срок на обжалование, предусмотренный ч. 1 ст. 30.3 КоАП РФ. По двум жалобам заявителю разъяснено, что обжалуемые определения были обжалованы им ранее, разъяснен порядок подачи последующих жалоб.

Одно из поступивших обращений не относилось к деятельности Роскомнадзора и было перенаправлено.