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

Всего в 2020 году в адрес Управления поступило 627 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 579 обращений, 16 – находятся на рассмотрении, 32 обращения перенаправлены (вопросы, изложенные в обращениях, не относились к деятельности Роскомнадзора). Кроме того, даны разъяснения на 42 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Количество поступивших жалоб** | | **Изменение показателя, %** |
| **Направления деятельности** | **2019 г.** | **2020 г.** |
| СМИ | 369 | 341 | -7,6 |
| Связь | 168 | 174 | +3,6 |
| Персональные данные | 150 | 79 | -47,3 |
| Иные вопросы | 4 | 1 | -75 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности | 17 | 32 | -88,2 |
| Итого: | **708** | **627** | **-11,4** |

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

В 2020 году поступило **364** обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций, **1** из них находится на рассмотрении.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило **343** обращения граждан по вопросу блокировки противозаконных интернет ресурсов, где размещена информация о продажи дипломов и аттестатов государственного образца, фальшивых денег, распространения наркотиков и т.д.

В **53** 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.

**21** обращение в соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального Закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан» перенаправлены в Федеральную налоговую службу, Федеральную службу по надзору в сфере здравоохранения, Федеральную антимонопольную службу для принятия решения в отношении отдельных видов информации и материалов, распространяемых посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", распространение которых в Российской Федерации запрещено (внесудебный порядок). И для решения вопроса об ограничении доступа к сайту в сети «Интернет» во внесудебном порядке по **11** обращениям было сформировано сообщение на сайте <http://eais.rkn.gov.ru> для рассмотрения уполномоченным органом и принятием соответствующего правового решения.

**9** жалоб от юридических и физических лиц касались вопросов по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач.

По результатам рассмотрения **8** обращений заявителям даны разъяснения, нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации не подтвердились. Одно обращение по подведомственности было перенаправлено в Роскомнадзор.

В **6** 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, а также недостоверную общественно значимую информацию, под видом достоверных сообщений, создающей угрозу общественной безопасности (COVID-19). Нарушения не подтвердились, заявителям разъяснены положения ст.15.1 Федерального закона №149-ФЗ и ст. 152 Гражданского кодекса РФ.

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

В 2020 году поступило 174 обращений граждан, юридических лиц, относящихся к сфере связи. Из них рассмотрено – 165 обращений, на рассмотрении – 9 обращений.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия  которого обжаловались | 2019 г. | 2020 г. | 4 кв.  2020 г. |
| ФГУП «Почта России» | 109 | 98 | 32 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 12 | 8 | 0 |
| ПАО «МегаФон» | 7 | 5 | 1 |
| ПАО «Ростелеком» | 15 | 29 | 6 |
| ПАО «ВымпелКом» | 15 | 9 | 5 |
| ООО "Т2 Мобайл" | 2 | 3 | 1 |
| ФГУП «РТРС» | 0 | 1 | 0 |
| ООО «Квазар» | 1 | 1 | 1 |
| ООО «Радуга-Интернет» | 0 | 1 | 0 |
| ООО «Студия НОВА» | 0 | 1 | 0 |
| ООО «СКТВ Плюс» | 0 | 4 | 0 |
| ООО «Скартел» | 2 | 0 | 0 |
| В обращении не определено | 5 | 12 | 2 |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 0 | 2 | 0 |
| Разъяснение правовых вопросов | 0 | 0 | 0 |
| **Общий итог** | **168** | **174** | **48** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2019 г. | 2020 г. | 4 кв.  2020 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 41 | 30 | 9 |
| на рассмотрении | 5 | 9 | 9 |
| отказано | 9 | 12 | 2 |
| переадресовано | 13 | 19 | 7 |
| разъяснено | 93 | 93 | 16 |
| решено положительно | 7 | 11 | 5 |
| Общий итог | | **168** | **174** | **48** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений | | |
| --- | --- | --- | --- |
| 2019 г. | 2020 г. | 4 кв.  2020 г. |
| По вопросам оказания услуг почтовой связи | 104 (61,9%) | 90  (50%) | 29 (60%) |
| По вопросам ограничения доступа к ресурсам сети Интернет, содержащим информацию, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено | 0 | 0 | 0 |
| По вопросам оказания телематических услуг связи | 11 (6,55%) | 21  (12%) | 4 (8,3%) |
| По вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи | 40 (23,8%) | 21  (12%) | 4 (8,3%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 3 (1,79%) | 11 (6,3%) | 3 (6,25%) |
| По вопросам оказания услуг телеграфной связи | 0 | 1 (0,5%) | 1 (2%) |
| По вопросам оказания услуг связи для целей телевизионного вещания, кабельного телевидения | 2 (1,19%) | 8 (4,6%) | 1 (2%) |
| По вопросам радиопомех для РЭС гражданского назначения | 2 (1,19%) | 0 | 0 |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 0 | 1 (0,5%) | 0 |
| Иные вопросы, не относящиеся к области оказания услуг связи | 6 (3,57%) | 19 (11%) | 6 (12,5%) |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 0 | 2 (1,1%) | 0 |

Характеристика объектов надзора и нагрузка на сотрудников, осуществляющих исполнение полномочия

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | Количество поступивших обращений | Количество проведенных внеплановых проверок | Количество сотрудников, осуществляющих исполнение полномочия | Нагрузка на сотрудников  (частное значений столбцов 2 и 4) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2019 г. | 168 | 0 | 3 | 56 |
| 2020 г. | 174 | 0 | 3 | 58 |
| 4 кв. 2020 г. | 48 | 0 | 3 | 16 |

Как видно из представленной информации в 2020 году количество обращений незначительно увеличилось на 3,6% относительно 2019 года. В большей степени это связано с увеличением числа обращений по вопросам, не относящимся к деятельности территориального органа Роскомнадзора.

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

Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **Общее количество обращений** | **Обращений от физических лиц** | **Обращений от юридических лиц** |
| 2019 г | **150** | 146 | 4 |
| 2020 г | **79** | 75 | 4 |

*Рассмотрение обращений, поступивших от физических лиц*

За 2020 год поступило 79 обращений граждан в области персональных данных. Кроме того, поступило одно обращение, содержащее отзыв ранее поданной жалобы.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **поступило из ЦА** | **поступило в ТО** | **Общее количество обращений** |
| 2019 г | 1 | 145 | 146 |
| 2020 г | 6 | 69 | 75 |

Из поступивших обращений 1 обращение касалось разъяснения законодательства о персональных данных, 64 – 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 – 7;

банков и кредитных организаций – 18;

коллекторских агентств – 2;

операторов связи – 1;

интернет-сайтов – 9;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 6;

СМИ – 1;

иных категорий операторов – 21.

Из поступивших рассмотрено 59 обращений (из них 2 обращения рассмотрены иными территориальными управлениями Роскомнадзора). В 53 случаях информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась, по остальным обращениям приняты меры реагирования.

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

9 обращений касались обжалования ранее данных ответов (принятых по результатам рассмотрения обращений решений в порядке КоАП). По одной из таких жалоб заявителю разъяснено, что обжалуемое определение представителем Управления не выносилось. Одна из жалоб возвращена заявителю по причине подписания ненадлежащим лицом. В остальных случаях доводы заявителей не подтвердились. Решения оставлены без изменений, жалобы без удовлетворения.

*Рассмотрение обращений от юридических лиц*

В 2020 году поступило 4 обращения от юридических (должностных) лиц в области персональных данных.

Из них 3 обращения содержали доводы о нарушении прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, неограниченного круга лиц. Информация о нарушениях в области персональных данных по 2 обращениям не подтвердилась, заявителям даны разъяснения. По одному обращению приняты меры реагирования.

1 обращение касалось разъяснения законодательства о персональных данных. Заявителю в установленный законом срок направлен ответ.