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

# ВО 2 КВАРТАЛЕ 2020 ГОДА

Всего во 2 квартале 2020 года в адрес Управления поступило 139 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 124 обращения, 15 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 5 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб | | Изменение показателя, % |
| Направления деятельности | 2 кв. 2019 | 2 кв. 2020 |
| СМИ | 104 | 100 | -3,8 |
| Связь | 32 | 29 | -9,4 |
| Персональные данные | 18 | 10 | -44,4 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 100 обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций, 1 из них находится на рассмотрении.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 94 обращения граждан по вопросу размещения в информационной сети «Интернет» информации о продажи дипломов и аттестатов государственного образца. В 9 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.

4 обращения перенаправлены в Федеральную налоговую 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 1 обращению было сформировано сообщение на сайте <http://eais.rkn.gov.ru> для рассмотрения уполномоченным органом и принятием соответствующего правового решения.

3 жалобы от юридического и физических лиц касались распространения в сети «Интернет» недостоверной общественно значимой информации, под видом достоверных сообщений, создающей угрозу общественной безопасности (COVID-19). Нарушения не подтвердились, заявителям даны разъяснения.

В ответ на 1 обращение, касающиеся организации деятельности редакций СМИ, была предоставлена информация об адресах редакций печатных средств массовой информации, зарегистрированных на территории Камчатского края.

В соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального Закона от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан» 1 обращение, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора, было перенаправлено по принадлежности.

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

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 2 кв.  2019 г. | 2 кв.  2020 г. |
| ФГУП «Почта России» | 15 | 14 |
| ПАО «Ростелеком» | 3 | 7 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 6 | 1 |
| ПАО «МегаФон» | 2 | 1 |
| ПАО «ВымпелКом» | 3 | 2 |
| ООО «Студия Нова» | 0 | 1 |
| ООО «Т2 Мобайл» | 2 | 0 |
| Вопросы блокирования доступа к ресурсам сети Интернет | 0 | 0 |
| В обращении не определено | 1 | 3 |
| Общий итог | 32 | 29 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2 кв.  2019 г. | 2 кв.  2020 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 4 | 5 |
| на рассмотрении | 4 | 7 |
| отказано | 0 | 1 |
| переадресовано | 6 | 5 |
| разъяснено | 18 | 11 |
| Общий итог |  | 32 | 29 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) | |
| --- | --- | --- |
| 2 кв.  2019 г. | 2 кв.  2020 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 13 (40,6%) | 11 (37,9%) |
| Вопросы ограничения доступа к ресурсам сети Интернет, содержащим информацию, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено | 0 (0%) | 0 (0%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 1 (3,1%) | 6 (20,6%) |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 0 (0%) | 0 (0%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 11 (34,4%) | 2 (6,9%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 3 (9,3%) | 3 (10,3%) |
| Обжалование решения/определения | 0 (0%) | 0 (0%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 0 (0%) | 1 (3,4%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 1 (3,1%) | 0 (0%) |
| Иные вопросы в области связи | 0 (0%) | 1 (3,4%) |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 3 (9,3%) | 5 (17,2%) |

Как видно из представленной информации во 2 квартале 2020 года количество обращений уменьшилось на 9,4%. В первую очередь это связано с уменьшением количества обращений по вопросам предоставления услуг подвижной радиотелефонной связи и услуг почтовой связи, вызванное стабилизацией обстановки на МСЦ Петропавловск-Камчатский и, как следствие, соблюдение оператором связи сроков пересылки почтовых отправлений.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 2 квартал 2020 года поступило 9 обращений граждан в области персональных данных и 1 обращение от юридического лица.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2019 год | 2 кв. | 0 | 18 | 18 |
| 2020 год | 2 кв. | 0 | 10 | 10 |

Из поступивших обращений 9 – 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):

банков и кредитных организаций – 5;

интернет-сайтов – 3;

иных категорий операторов – 1.

Из поступивших рассмотрено 2 обращения, информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения. 7 обращений находятся на рассмотрении.

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