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

# В 4 КВАРТАЛЕ 2020 ГОДА

Всего в 4 квартале 2020 года в адрес Управления поступило 117 письменных обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 88 обращений, 16 находятся на рассмотрении, 13 обращений перенаправлены (вопросы, изложенные в обращениях, не относились к деятельности Роскомнадзора). Кроме того, даны разъяснения на 14 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб | Изменение показателя, % |
| Направления деятельности | 4 кв. 2019 | 4 кв. 2020 |
| СМИ | 114 | 50 | -56,14 |
| Связь | 24 | 48 | +100 |
| Персональные данные | 28 | 19 | -32,14 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

 В отчетном периоде поступило 50 обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций, 1 из них находится на рассмотрении.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 47 обращений 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 6 случаях страницы сайтов в сети «Интернет» были уже внесены в Единый реестр запрещенной информации по решению суда, в 12 случаях 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 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 4 обращениям было сформировано сообщение на сайте <http://eais.rkn.gov.ru> для рассмотрения уполномоченным органом и принятием соответствующего правового решения.

 3 жалобы от физических лиц касались вопросов по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач. Одно обращение по подведомственности было перенаправлено в Роскомнадзор. По другому вопросу даны разъяснения положений Закона о СМИ, при которых редакция обязана опубликовать бесплатно и в предписанный срок сообщения. На одно обращение, касающиеся распространения ложной информации в социальной сети Инстаграм, даны разъяснения действующего законодательства в сфере массовых коммуникаций.

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

В отчетном периоде поступило 48 обращений граждан, юридических лиц, относящихся к сфере связи. Из них рассмотрено - 33 обращения, перенаправлено 6, на рассмотрении - 9.

Список лиц, действия которых обжаловались:

| Наименование лица, действия которого обжалуются | 4 кв. 2019 г. | 4 кв. 2020 г. |
| --- | --- | --- |
| ФГУП «Почта России» | 13 | 32 |
| ПАО «Вымпел-Коммуникации» | 1 | 5 |
| ПАО «Ростелеком» | 5 | 6 |
| ООО "Т2 Мобайл» | 0 | 1 |
| ПАО "МТС" | 1 | 0 |
| ООО «Скартел» | 1 | 0 |
| ПАО «Мегафон» | 0 | 1 |
| ООО «Квазар» | 1 | 1 |
| В обращении не определено | 2 | 2 |
| **Общий итог** | **24** | **48** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 4 кв. 2019 г. | 4 кв. 2020 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 3 | 9 |
| на рассмотрении | 5 | 9 |
| отказано | 0 | 2 |
| переадресовано | 1 | 7 |
| разъяснено | 10 | 16 |
| решено положительно | 5 | 5 |
| **Общий итог** |  | **24** | **48** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 4 кв. 2019 г. | 4 кв. 2020 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 12 (50%) | 29 (60%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи) | 4 (16,7%) | 4 (8,3%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи) | 5 (20,8%) | 4 (8,3%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 0 | 3 (6,25%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1 (4,2%) | 6 (12,5%) |
| Оказание услуг связи для целей телевизионного вещания | 2 (8,33%) | 1 (2%) |
| Оказание услуг телеграфной связи | 0  | 1 (2%) |
| Разъяснение действующего законодательства в области связи | 0 | 0 |

Как видно из представленной информации в 4 кв. 2020 года количество обращений увеличилось на 100%. В большей степени это связано с увеличением числа обращений на 142% (с 12 обращений в 4 кв. 2019 до 29 обращений в 4 кв. 2020) по вопросам некачественного оказания услуг почтовой связи (нарушались сроки пересылки почтовых отправлений, сроки доставки).

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

За 4 квартал 2020 года поступило 19 обращений от граждан и организаций в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2019 год | 4 кв. | 0 | 28 | 28 |
| 2020 год | 4 кв. | 2 | 17 | 19 |

Из поступивших обращений 16 – 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 – 4;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 2;

иных категорий операторов – 10.

Одно из поступивших обращений содержало вопрос по применению Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных», заявителю даны разъяснения.

Из поступивших рассмотрено 11 обращений. Информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась. 6 обращений находятся на рассмотрении (установленный законом срок не истек).

Два из поступивших обращений не относилось к деятельности Роскомнадзора и были перенаправлены.