# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ВО 2 КВАРТАЛЕ 2021 ГОДА

Всего во 2 квартале 2021 года в адрес Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю (далее – Управление) поступило 220 письменных обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 206 обращений, 14 обращений находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 10 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. 2020 | 2 кв. 2021 |
| СМИ | 100 | 175 | 75 |
| Связь | 29 | 22 | -24 |
| Персональные данные | 10 | 23 | 130 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило **175** обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций. Все обращения рассмотрены в отчетный период.

Тематика обращений:

- Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) – 163 обращения;

- Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) – 3 обращения;

- Обращение, не содержащее сути – 1;

- Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач – 7;

- Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования – 1.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило **163** обращения по вопросам организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.), в том 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 18 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, а также обращения были перенаправлены в Федеральные службы для принятия решения в отношении отдельных видов информации и материалов, распространяемых посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", распространение которых в Российской Федерации запрещено (внесудебный порядок).

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

Обращение по нарушению правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования было перенаправлено в избирательную комиссию для рассмотрения указанных вопросов в пределах компетенции.

На 7 жалоб по вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ, заявителям даны разъяснения, нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации не подтвердились.

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

За 2 квартал 2021 года поступило 22 обращения граждан по вопросам в сфере связи.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 2 кв. 2020 г. | 2 кв. 2021 г. |
| ФГУП «Почта России» | 14 | 17 |
| ПАО «Ростелеком» | 7 | 2 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 1 | 0 |
| ПАО «МегаФон» | 1 | 0 |
| ПАО «ВымпелКом» | 2 | 2 |
| ООО «Студия Нова» | 1 | 0 |
| ФГУП «РТРС» | 0 | 0 |
| ООО «СКТВ плюс» | 0 | 0 |
| В обращении не определено | 3 | 1 |
| **Общий итог** | **29** | **22** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2 кв. 2020 г. | 2 кв. 2021 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 5 | 12 |
| на рассмотрении | 7 | 3 |
| отказано | 1 | 0 |
| переадресовано | 5 | 0 |
| разъяснено | 11 | 7 |
| **Общий итог** |  | **29** | **22** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 2 кв. 2020 г. | 2 кв. 2021 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 11 (37,9%) | 17 (77%) |
| Вопросы ограничения доступа к ресурсам сети Интернет, содержащим информацию, распространение которой на территории Российской Федерации запрещено | 0 | 0  |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 6 (20,6%) | 4 (18%) |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 0  | 0  |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 2 (6,9%) | 1 (4,5%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 3 (10,3%) | 0  |
| Обжалование решения/определения | 0  | 0  |
| Оказание услуг связи для телевизионного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 1 (3,4%) | 0  |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 0  | 0  |
| Иные вопросы в области связи | 1 (3,4%) | 0  |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 5 (17,2%) | 0  |

Как видно из представленной информации во 2 кв. 2021 года количество обращений уменьшилось на 24%. В первую очередь это связано с уменьшением количества обращений по вопросам, не относящимся к деятельности Роскомнадзора, а также по вопросам телефонной связи и общим вопросам в сфере связи.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 2 квартал 2021 года поступило 23 обращения от граждан и юридических лиц в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2020 год | 2 кв. | 0 | 10 | 10 |
| 2021 год | 2 кв. | 3 | 20 | 23 |

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 – 1;

банков и кредитных организаций – 5;

коллекторских агентств – 1;

операторов связи – 1;

интернет-сайтов – 5;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 1;

СМИ – 1;

иных категорий операторов – 6.

1 обращение касалось получения информации по ранее направленному обращению.

Из поступивших рассмотрено 11 обращений, информация о нарушениях в области персональных данных подтвердилась только в одном случае. По данному факту оператору направлено письмо о недопустимости нарушения законодательства о персональных данных.

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

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