# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 3 КВАРТАЛЕ 2021 ГОДА

Всего в 3 квартале 2021 года в адрес Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю (далее – Управление) поступило 214 письменных обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 196 обращений, 18 обращений 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 | 3 кв. 2020 | 3 кв. 2021 |
| СМИ | 55 | 164 | 198 |
| Связь | 60 | 21 | -65 |
| Персональные данные | 30 | 29 | -3 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ:*

В отчетном периоде поступило **164** обращения граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций. Три обращения находятся на рассмотрении.

Тематика обращений:

- Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) – 155;

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

- Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию – 1;

- Обращение, не содержащее сути – 1;

- Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач – 5;

- Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов – 1.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило **155** 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 12 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. 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).

Обращение о разъяснении вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию находится на рассмотрении.

Жалоба, где сообщается о нарушении положений 436-ФЗ, была перенаправлено по подведомственности в Министерство культуры РФ.

На 3 обращения по вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ заявителям даны разъяснения, нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации не подтвердились. Две оставшиеся жалобы, для принятия мер в рамках компетенции, перенаправлены в соответствии с п. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

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

За 3 квартал 2021 года поступило 22 обращения граждан по вопросам в сфере связи.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 3 кв.  2020 г. | 3 кв.  2021 г. |
| ФГУП «Почта России» | 34 | 11 |
| ПАО «Ростелеком» | 6 | 5 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 5 | 3 |
| ПАО «МегаФон» | 0 | 0 |
| ПАО «ВымпелКом» | 2 | 0 |
| ИП Томкевич А.В. | 3 | 1 |
| ООО «Скартел» | 0 | 0 |
| ООО «Т2 Мобайл» | 2 | 0 |
| Вопросы блокирования доступа к ресурсам сети Интернет | 0 | 0 |
| В обращении не определено | 8 | 1 |
| Общий итог | 60 | 21 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 3 кв.  2020 г. | 3 кв.  2021 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 17 | 3 |
| на рассмотрении | 5 | 6 |
| отказано | 3 | 1 |
| переадресовано | 9 | 1 |
| разъяснено | 26 | 10 |
| Общий итог |  | 60 | 21 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) | |
| --- | --- | --- |
| 3 кв.  2020 г. | 3 кв.  2021 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 31 (51,7%) | 11 (52,4%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 3 (5%) | 5 (23,8%) |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 0 (0%) | 0 |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 7 (11,7%) | 3 (14,3%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 3 (5%) | 0 |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 3 (5%) | 0 |
| Установка вышек, РЭС гражданского назначения | 3 (5%) | 0 |
| Иные вопросы в области связи | 1 (1,7%) | 1 (4,7%) |
| Обжалование решения/определения | 1 (1,7%) | 0 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 8 (13,3%) | 1 (4,7%) |

Как видно из представленной информации во 3 кв. 2021 года по сравнению с аналогичным периодом 2020 года количество обращений уменьшилось на 65%. В первую очередь это связано с уменьшением количества обращений по вопросам предоставления услуг почтовой связи в связи со стабилизацией обстановки на МСЦ Петропавловск-Камчатский и, как следствие, соблюдение оператором связи сроков пересылки почтовых отправлений. Также произошло уменьшение количества обращений по вопросам, не относящимся к деятельности Роскомнадзора.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 3 квартал 2021 года поступило 29 обращений от граждан и юридических лиц в области персональных данных.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2020 год | 3 кв. | 2 | 28 | 30 |
| 2021 год | 3 кв. | 3 | 26 | 29 |

Из рассмотренных обращений 17 – 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 – 1;

коллекторских агентств – 1;

интернет-сайтов – 6;

социальных сетей – 3;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 1;

СМИ – 1;

иных категорий операторов – 3.

Информация о нарушениях в области персональных данных при рассмотрении данных обращений не подтвердилась.

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

Два обращения перенаправлены для рассмотрения в иные территориальные органы Роскомнадзора.

Одно из поступивших обращений не относилось к деятельности Роскомнадзора и было перенаправлено в УФССП по Камчатскому краю и Чукотскому автономному округу.