# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 4 КВАРТАЛЕ 2021 ГОДА

Всего в 4 квартале 2021 года в адрес Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю (далее – Управление) поступило 216 письменных обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 202 обращения, 14 обращений находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 12 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. 2020 | 4 кв. 2021 |
| СМИ | 50 | 163 | 226 |
| Связь | 48 | 37 | -22,9 |
| Персональные данные | 19 | 16 | -15,8 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ.*

 В 4 квартале 2021 года поступило **163** обращения граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

Тематика обращений:

- Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) – 159;

- Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач – 1;

- Вопросы правового характера – 3.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило **159** обращений 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 16 случаях страницы сайтов в сети Интернет» были уже внесены в Единый реестр запрещенной информации по решению суда либо были недоступны, о чем разъяснено заявителям. 5 заявлений граждан находятся на рассмотрении. Одна жалоба для принятия мер в рамках компетенции, была перенаправлена в соответствии с п. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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.

 На 3 жалобы по вопросам правового характера заявителям даны разъяснения, нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации не подтвердились.

 Обращение, где сообщалось о публикации в СМИ материалов о пропаганде антипрививочных настроений в обществе, рассмотрено. Нарушение не подтвердилось. Заявителю даны разъяснения действующего законодательства в сфере массовых коммуникаций.

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

За 4 квартал 2021 года поступило 37 обращений граждан по вопросам в сфере связи.

Список лиц, действия которых обжаловались:

| Наименование лица, действия которого обжалуются | 4 кв. 2020 г. | 4 кв. 2021 г. |
| --- | --- | --- |
| ФГУП «Почта России» | 32 | 19 |
| ПАО «Вымпел-Коммуникации» | 5 | 3 |
| ПАО «Ростелеком» | 6 | 7 |
| ООО "Т2 Мобайл» | 1 | 0 |
| ПАО "МТС" | 0 | 5 |
| ПАО «Мегафон» | 1 | 0 |
| ООО «Квазар» | 1 | 0 |
| В обращении не определено | 2 | 3 |
| **Общий итог** | **48** | **37** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 4 кв. 2020 г. | 4 кв. 2021 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 9 | 5 |
| на рассмотрении | 9 | 6 |
| отказано | 2 | 2 |
| переадресовано | 7 | 0 |
| разъяснено | 16 | 20 |
| решено положительно | 5 | 4 |
| **Общий итог** |  | **48** | **37** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 4 кв. 2020 г. | 4 кв. 2021 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 29 (60%) | 19 (51,3%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи) | 4 (8,3%) | 2 (5,4%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи) | 4 (8,3%) | 8 (21,6%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 3 (6,25%) | 1 (2,7%) |
| Оказание услуг связи для целей телевизионного и проводного вещания | 1 (2%) | 4 (10,8%) |
| Оказание услуг телеграфной связи | 1 (2%) | 0  |
| Разъяснение действующего законодательства в области связи | 0 | 2 (5,4%) |
| Иные вопросы в области связи | 0 | 1 (2,7%) |
| Обжалование решения/определения | 0 | 0 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 6 (12,5%) | 0 |

Как видно из представленной информации в 4 кв. 2021 года по сравнению с аналогичным периодом 2020 года количество обращений уменьшилось на 23%. В первую очередь это связано с уменьшением на 34% 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 4 квартал 2021 года поступило 16 обращений от граждан и юридических лиц в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2020 год | 4 кв. | 2 | 17 | 19 |
| 2021 год | 4 кв. | 3 | 13 | 16 |

Из рассмотренных обращений 10 – 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;

интернет-сайтов – 1;

социальных сетей – 1;

иных категорий операторов – 2.

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.

Два из поступивших обращений содержали вопросы по применению Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных», заявителям даны разъяснения.

3 обращения находятся на рассмотрении (установленный законом срок не истек).

Одно из поступивших обращений не относилось к деятельности Роскомнадзора и было перенаправлено в Федеральную налоговую службу и Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.