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

Всего в 2021 году в адрес Управления поступило 874 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 857 обращения, 14 – находятся на рассмотрении, 3 обращения перенаправлены (вопросы, изложенные в обращениях, не относились к деятельности Роскомнадзора). Кроме того, даны разъяснения на 44 устных обращения, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Количество поступивших жалоб** | | **Изменение показателя, %** |
| **Направления деятельности** | **2020 г.** | **2021 г.** |
| СМИ | 341 | 648 | 90 |
| Связь | 174 | 128 | -26,4 |
| Персональные данные | 79 | 92 | 16,5 |
| Иные вопросы | 1 | 3 | 200 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности | 32 | 3 | -90,6 |
| Итого: | **627** | **874** | **39,4** |

#### **Работа с обращениями в сфере СМИ**

В 2021 году поступило 648 обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

Тематика:

- Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) – 623;

- Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач – 13;

- Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) – 5;

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

- Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию – 1;

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

- Получение информации по ранее поданным обращениям/документам – 1;

- Вопросы правового характера – 3.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 623 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., 5 из них находится на рассмотрении.

В 69 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 в соответствии с п. 4 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 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).

13 жалоб от юридических и физических лиц касались вопросов по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач.

По результатам рассмотрения 10 обращений заявителям даны разъяснения, нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации не подтвердились. Три обращения по подведомственности были перенаправлены в Роскомнадзор.

4 жалобы, где сообщается о нарушении положений 436-ФЗ, были рассмотрены, нарушения не подтвердились, заявителям разъяснены положения Федерального закона №149-ФЗ. Одно обращение перенаправлено по подведомственности в Министерство культуры РФ.

На остальные обращения по вопросам принятия меры надзорного характера в отношении владельцев сайтов в сети «Интернет», которые размещает на своем ресурсе недостоверную и порочащую деловую репутацию информацию, а также недостоверную общественно значимую информацию, под видом достоверных сообщений, создающей угрозу общественной безопасности (COVID-19), по вопросам правового характера заявителям даны разъяснения, нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации не подтвердились.

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

В 2021 году поступило 128 обращений граждан, юридических лиц, относящихся к сфере связи. Из них рассмотрено – 122 обращений, на рассмотрении – 6 обращений.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия  которого обжаловались | 2020 г. | 2021 г. | 4 кв.  2021 г. |
| ФГУП «Почта России» | 98 | 83 | 19 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 8 | 8 | 5 |
| ПАО «МегаФон» | 5 | 1 | 0 |
| ПАО «Ростелеком» | 29 | 22 | 7 |
| ПАО «ВымпелКом» | 9 | 7 | 3 |
| ООО "Т2 Мобайл" | 3 | 0 | 0 |
| ФГУП «РТРС» | 1 | 0 | 0 |
| ООО «Квазар» | 1 | 0 | 0 |
| ООО «Радуга-Интернет» | 1 | 0 | 0 |
| ООО «Студия НОВА» | 1 | 0 | 0 |
| ООО «СКТВ Плюс» | 4 | 1 | 0 |
| ООО «Скартел» | 0 | 0 | 0 |
| В обращении не определено | 12 | 6 | 3 |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 2 | 0 | 0 |
| Разъяснение правовых вопросов | 0 | 0 | 0 |
| **Общий итог** | **174** | **128** | **37** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2020 г. | 2021 г. | 4 кв.  2021 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 30 | 34 | 5 |
| на рассмотрении | 9 | 6 | 6 |
| отказано | 12 | 5 | 2 |
| переадресовано | 19 | 4 | 0 |
| разъяснено | 93 | 64 | 20 |
| решено положительно | 11 | 15 | 4 |
| **Общий итог** | | **174** | **128** | **37** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений | | |
| --- | --- | --- | --- |
| 2020 г. | 2021 г. | 4 кв.  2021 г. |
| По вопросам оказания услуг почтовой связи | 90  (50%) | 83  (64,8%) | 19 (51,3%) |
| По вопросам оказания телематических услуг связи | 21  (12%) | 11  (8,5%) | 2 (5,4%) |
| По вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи | 21  (12%) | 15  (11,7%) | 8 (21,6%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 11 (6,3%) | 2 (1,5%) | 1 (2,7%) |
| По вопросам оказания услуг телеграфной связи | 1 (0,5%) | 0 | 0 |
| По вопросам оказания услуг связи для целей телевизионного вещания, кабельного телевидения и проводного вещания | 8 (4,6%) | 5 (3,9%) | 4 (10,8%) |
| По вопросам радиопомех для РЭС гражданского назначения | 0 | 1 (0,7%) | 1 (2,7%) |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 1 (0,5%) | 7 (5,4%) | 3 (8,1%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к области оказания услуг связи | 19 (11%) | 4 (3,1%) | 0 |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 2 (1,1%) | 0 | 0 |

Характеристика объектов надзора и нагрузка на сотрудников, осуществляющих исполнение полномочия

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | Количество поступивших обращений | Количество проведенных внеплановых проверок | Количество сотрудников, осуществляющих исполнение полномочия | Нагрузка на сотрудников  (частное значений столбцов 2 и 4) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2020 г. | 174 | 0 | 3 | 58 |
| 2021 г. | 128 | 0 | 3 | 43 |
| 4 кв. 2021 г. | 37 | 0 | 3 | 12,3 |

Как видно из представленной информации в 2021 году количество обращений уменьшилось на 26,4% относительно 2020 года. В большей степени это связано с уменьшением количества обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи, телематических услуг связи, а также вопросам, не относящимся к деятельности территориального органа Роскомнадзора.

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

Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **Общее количество обращений** | **Обращений от физических лиц** | **Обращений от юридических лиц** |
| 2020 г. | **79** | 75 | 4 |
| 2021 г. | **92** | 91 | 1 |

*Рассмотрение обращений, поступивших от физических лиц*

За 2021 год поступило 91 обращение от граждан в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **поступило из ЦА** | **поступило в ТО** | **Общее количество обращений** |
| 2020 г. | 6 | 69 | 75 |
| 2021 г. | 10 | 82 | 92 |

Из поступивших обращений 84 – 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 – 8;

банков и кредитных организаций – 15;

коллекторских агентств – 3;

операторов связи – 2;

интернет-сайтов – 17;

социальных сетей – 6;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 9;

СМИ – 4;

иных категорий операторов – 20.

Из поступивших рассмотрено 81 обращение (из них 2 обращения рассмотрены иными территориальными управлениями Роскомнадзора). В 80 случаях информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась, по остальным обращениям приняты меры реагирования.

4 обращения содержали вопросы по применению Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных», заявителям даны разъяснения.

1 обращение касалось получения информации по ранее направленному обращению.

3 обращения касались обжалования ранее данных ответов (принятых по результатам рассмотрения обращений решений в порядке КоАП). Одна из таких жалоб возвращена, поскольку заявителем был пропущен срок на обжалование, предусмотренный ч. 1 ст. 30.3 КоАП РФ. По двум жалобам заявителю разъяснено, что обжалуемые определения были обжалованы им ранее, разъяснен порядок подачи последующих жалоб.

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

*Рассмотрение обращений от юридических лиц*

В 2021 году поступило 1 обращение от юридического (должностного) лица в области персональных данных.

Данное обращение содержало доводы о нарушении прав и законных интересов граждан. Информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась, заявителю даны разъяснения.