# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ВО 2 КВАРТАЛЕ 2023 ГОДА

Всего во 2 квартале 2023 года в адрес Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю (далее – Управление) поступило 378 письменных обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 49 обращений, 318 перенаправлено, 11 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 8 устных обращения, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб | Изменение показателя, % |
| Направления деятельности | 2 кв. 2022 | 2 кв. 2023 |
| СМИ | 13 | 14 | 7,7 |
| Связь | 20 | 35 | 75 |
| Персональные данные | 22 | 15 | -31,8 |
| Не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 189 | 314 | 66,1 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

 В отчетном периоде поступило 14 обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций. Два обращения находятся на рассмотрении.

 Тематика обращений:

- Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) – 7;

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

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

- Вопросы правового характера – 1.

 В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 7 обращений по вопросам организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) в том числе, о действиях ВС Российской Федерации на территории Украины и т.д. Одно заявление гражданина для рассмотрения поставленного в обращении вопроса перенаправлено по подведомственности в центральный аппарат Роскомнадзора. На остальные заявления даны разъяснения действующего законодательства в сфере массовых коммуникаций.

 По вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ одно обращение рассмотрено, заявителю даны разъяснения, нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации не подтвердились. Две жалобы перенаправлены по подведомственности в центральный аппарат Роскомнадзора для рассмотрения поставленного в обращении вопроса. Два обращения находятся на рассмотрении.

 Одно обращение, содержащие информацию о признаках пропаганды нетрадиционных сексуальных отношений в Телеграм-канале, рассмотрено, заявителю даны разъяснения действующего законодательства РФ.

 Для рассмотрения вопроса правового характера одно обращение перенаправлено в Роскомнадзор.

Во 2 квартале 2023 года по сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений относящихся к сфере массовых коммуникаций осталось примерно на прежнем уровне (изменения показателя на 7,7 %).

Всего за 2 квартал 2023 года поступило 313 обращений граждан по вопросам, не относящихся к деятельности Роскомнадзора. Данные обращения содержали информацию о приобретении поддельных документов, об азартных играх в сети «Интернет», ограничение доступа к которой регулируется ст. 15.1, 15.3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Указанные обращения были перенаправлены для рассмотрения по компетенции.

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

За 2 квартал 2023 года поступило 35 обращений граждан по вопросам в сфере связи.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 2 кв. 2022 г. | 2 кв. 2023 г. |
| АО «Почта России» | 8 | 16 |
| ПАО «Ростелеком» | 4 | 7 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 2 | 3 |
| ПАО «МегаФон» | 0 | 3 |
| ПАО «ВымпелКом» | 3 | 2 |
| ООО «СДЭК» | 1 | 0 |
| ООО «Т2 Мобайл» | 1 | 1 |
| В обращении не определено | 1 | 3 |
| **Общий итог:** | **20** | **35** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2 кв. 2022 г. | 2 кв. 2023 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 2 | 3 |
| на рассмотрении | 5 | 6 |
| отказано | 2 | 2 |
| переадресовано | 0 | 3 |
| разъяснено | 11 | 21 |
| **Общий итог** |  | **20** | **35** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 2 кв. 2022 г. | 2 кв. 2023 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 8 (40%) | 16 (46%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 4 (20%) | 10 (26%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 1 (5%) | 0 |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 3 (15%) | 3 (8,6%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного и проводного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 1 (5%) | 4 (11,4%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 0  | 0  |
| Разъяснение вопросов, связанных с получением государственных услуг связи  | 0  | 1 (2,9%) |
| Иные вопросы в области связи | 3 (15%) | 1 (2,9%) |
| Обжалование решения/определения | 0 | 0 |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 0  | 0  |

Как видно из представленной информации, во 2 кв. 2023 года по сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений увеличилось на 75%. В первую очередь это связано с возросшим потоком обращений по вопросам некачественного предоставления услуг почтовой связи, связанного с нарушением контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, во-вторых, по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 2 квартал 2023 года поступило 15 обращений от граждан в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2022 год | 2 кв. | 5 | 17 | 22 |
| 2023 год | 2 кв. | 2 | 13 | 15 |

Из поступивших обращений 14 – 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 – 3;

интернет-сайтов – 2;

образовательных организаций – 1;

иных категорий операторов – 8.

Из поступивших рассмотрено 11 обращений, информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась.

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

Кроме того, поступило одно обращение, содержащее вопрос по применению Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных». Заявителю даны разъяснения.