# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 4 КВАРТАЛЕ 2022 ГОДА

Всего в 4 квартале 2022 года в адрес Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю (далее – Управление) поступило 395 письменных обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 44 обращения, 335 перенаправлено, 16 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 18 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. 2021 | 4 кв. 2022 |
| СМИ | 163 | 18 | -89 |
| Связь | 37 | 27 | -27 |
| Персональные данные | 16 | 23 | +43,8 |
| Не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 0 | 327 | +100 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 18 обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций. 3 обращения находятся на рассмотрении.

Тематика обращений:

- Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) – 14;

- Вопросы организации деятельности редакций СМИ – 1;

- Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач – 2;

- Отзыв обращения, заявления, жалобы – 1.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 14 обращений по вопросам организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) в том числе, о действия ВС Российской Федерации на территории Украины и т.д.

Два заявления граждан, для рассмотрения поставленного в обращении вопроса, перенаправлены по подведомственности в центральный аппарат Роскомнадзора. Два обращения перенаправлены в ФНС для возможного рассмотрения вопроса о принятии мер реагирования в рамках статьи 15.1 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Одно обращение перенаправлено по принадлежности в УМВД. Три жалобы находятся на рассмотрении. Три заявления находятся на рассмотрении. Остальные обращения рассмотрены в установленные законом сроки.

Обращения по вопросам организации деятельности редакций СМИ и содержания материалов, публикуемых в СМИ рассмотрены, заявителям даны разъяснения действующего законодательства в сфере массовых коммуникаций.

В 4 кв. 2022 года по сравнению с аналогичным периодом 2021 года количество обращений относящихся к сфере массовых коммуникаций значительно уменьшилось, на 89%. Это объясняется тем, что в связи с внесенными изменениями в ст. 15.3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» ограничение доступа к информационным ресурсам, распространяющим информацию о приобретении поддельного документа, осуществляется по требованию Генерального прокурора или его заместителей. В системе электронного документооборота данные обращения квалифицировались тематикой «Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора».

Всего за 4 квартал 2022 года поступило 324 обращения граждан по вопросам, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора, все перенаправлены в органы прокуратуры и 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).

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

За 4 квартал 2022 года поступило 27 обращений граждан по вопросам в сфере связи.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 4 кв.  2021 г. | 4 кв.  2022 г. |
| АО «Почта России» | 19 | 14 |
| ПАО «Ростелеком» | 7 | 8 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 5 | 1 |
| ПАО «МегаФон» | 0 | 1 |
| ПАО «ВымпелКом» | 3 | 0 |
| ООО «Студия НОВА» | 0 | 1 |
| ООО «СДЭК» | 0 | 1 |
| В обращении не определено | 3 | 1 |
| **Общий итог:** | **37** | **27** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 4 кв.  2021 г. | 4 кв.  2022 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 5 | 4 |
| на рассмотрении | 6 | 5 |
| отказано | 2 | 2 |
| переадресовано | 0 | 2 |
| разъяснено | 16 | 11 |
| решено положительно | 4 | 3 |
| **Общий итог** |  | **37** | **27** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) | |
| --- | --- | --- |
| 4 кв.  2021 г. | 4 кв.  2022 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 19 (51,3%) | 14 (52%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 8 (21,6%) | 2 (7,4%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 1 (2,7%) | 0 |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 2 (5,4%) | 4 (14,8%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного и проводного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 4 (10,8%) | 6 (22,2%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 0 | 0 |
| Разъяснение законодательства в области связи | 2 (5,4%) | 0 |
| Иные вопросы в области связи | 1 (2,7%) | 0 |
| Обжалование решения/определения | 0 | 0 |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 0 | 1 (3,7 %) |

Как видно из представленной информации в 4 кв. 2022 года по сравнению с аналогичным периодом 2021 года количество обращений уменьшилось на 27%. В первую очередь это связано с уменьшением на 26,3% количества обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи в связи со стабилизацией обстановки на МСЦ Петропавловск-Камчатский и, как следствие, соблюдение оператором почтовой связи сроков пересылки почтовых отправлений. Также произошло уменьшение количества обращений по вопросам предоставления услуг подвижной радиотелефонной связи.

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

За 4 квартал 2022 года поступило 23 обращения от граждан и юридических лиц в области персональных данных.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2021 год | 4 кв. | 3 | 13 | 16 |
| 2022 год | 4 кв. | 4 | 19 | 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 – 7;

интернет-сайтов – 3;

социальных сетей – 1;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 1;

образовательных организаций – 1;

иных категорий операторов – 7.

Из поступивших рассмотрено 11 обращений, информация о нарушениях в области персональных данных подтвердилась в 2 случаях, по данным обращениям приняты меры реагирования.

1 обращение отозвано заявителем. На обращение об отзыве данной жалобы заявителю дано разъяснение.

1 обращение было перенаправлено для рассмотрения в Управление Роскомнадзора по Хабаровскому краю, Сахалинской области и Еврейской автономной области.

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

1 обращение содержало вопросы по применению Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных», заявителю даны разъяснения.

Кроме того, поступило одно обращение, не относящееся к деятельности Роскомнадзора. Указанное обращение было перенаправлено в УМВД России по Камчатскому краю.