# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 4 КВАРТАЛЕ 2023 ГОДА

Всего в 4 квартале 2023 года в адрес Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю (далее – Управление) поступило 658 письменных обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 56 обращений, 583 перенаправлено, 19 находится 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 | 4 кв. 2022 | 4 кв. 2023 |
| СМИ | 18 | 11 | - 38,9 |
| Связь | 27 | 54 | + 100 |
| Персональные данные | 23 | 26 | +113 |
| Не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 327 | 567 | +73,4 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

 В отчетном периоде поступило 11 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.) –5;

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

- Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) – 1;

 В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 5 обращений по вопросам организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) в том числе распространения информации, порочащей честь и достоинство гражданина, разжигание межрелигиозную ненависти 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. Нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации не подтвердились. Одно обращение, касающиеся распространения информации в комментариях читателей, оправдывающий терроризм, находится на рассмотрении.

 По вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ по всем жалобам заявителям даны разъяснения. Одно обращение, касающиеся размещения рекламы на телеканале, находится на рассмотрении.

 Жалоба о сообщении о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) рассмотрена, ссылка с противоправным контентом внесена через электронную форму приема сообщений, размещенную на сайте Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникации.

В 4 квартале 2023 года по сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений относящихся к сфере массовых коммуникаций значительно уменьшилось (изменения показателя на 38,9 %).

Всего за 4 квартал 2023 года поступило 567 обращений граждан по вопросам, не относящихся к деятельности Роскомнадзора. Данные обращения содержали информацию о приобретении поддельного документа, 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».

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

За 4 квартал 2023 года поступило 54 обращения граждан по вопросам в сфере связи.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 4 кв. 2022 г. | 4 кв. 2023 г. |
| АО «Почта России» | 14 | 39 |
| ПАО «Ростелеком» | 8 | 3 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 1 | 4 |
| ПАО «МегаФон» | 1 | 2 |
| ПАО «ВымпелКом» | 0 | 1 |
| ООО «СДЭК» | 1 | 0 |
| ООО «Студия НОВА» | 1 | 1 |
| ООО «Т2 Мобайл» | 0 | 1 |
| ООО «Скартел» | 0 | 1 |
| ООО «Тинькофф Мобайл» | 0 | 1 |
| В обращении не определено | 1 | 1 |
| **Общий итог:** | **27** | **54** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 4 кв. 2022 г. | 4 кв. 2023 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 4 | 7 |
| на рассмотрении | 5 | 11 |
| отказано | 2 | 4 |
| переадресовано | 2 | 11 |
| разъяснено | 14 | 21 |
| **Общий итог** |  | **27** | **54** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 4 кв. 2022 г. | 4 кв. 2023 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 14 (52%) | 39 (72%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 2 (7,4%) | 11 (20%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 0 | 0  |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 4 (14,8%) | 1 (1,85%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного и проводного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 6 (22,2%) | 2 (5,6%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 0  | 0  |
| Разъяснение вопросов, связанных с получением государственных услуг связи  | 0  | 1 (1,85%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1 (3,7 %) | 0 |

Как видно из представленной информации в 4 кв. 2023 года по сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений увеличилось на 100% (с 27 до 54 в 4 кв. 2023). В первую очередь это связано с увеличением количества обращений по вопросам некачественного предоставления услуг почтовой связи (на 179%), вызванные неспособностью МСЦ Петропавловск-Камчатский своевременно обработать весь объем поступающих почтовых отправлений. Это связано с большими объемами отправлений, недостаточностью персонала (больничные, отпуска и пр.) и, как следствие, несоблюдение оператором связи контрольных сроков пересылки почтовых отправлений.

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

За 4 квартал 2023 года поступило 26 обращений от граждан и юридических лиц в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2022 год | 4 кв. | 4 | 19 | 23 |
| 2023 год | 4 кв. | 0 | 26 | 26 |

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 – 4;

банков и кредитных организаций – 5;

социальных сетей – 2;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 1;

иных категорий операторов – 9.

Из поступивших рассмотрено 10 обращений, информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась.

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

2 обращения были перенаправлены для рассмотрения в Центральный аппарат Роскомнадзора, 1 обращение – в УМВД России по Камчатскому краю, 1 обращение – в Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

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

Также поступило 1 заявление об ознакомлении с материалами обращения. Заявителю разъяснен порядок, произведено ознакомление.

Кроме того, поступило 3 обращения, содержащих вопросы по применению Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных». Заявителям даны разъяснения.