# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 1 КВАРТАЛЕ 2023 ГОДА

Всего в 1 квартале 2023 года в адрес Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю (далее – Управление) поступило 336 письменных обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 44 обращений, 280 перенаправлено, 12 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 6 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб | Изменение показателя, % |
| Направления деятельности | 1 кв. 2022 | 1 кв. 2023 |
| СМИ | 198 | 22 | - 88,8 |
| Связь | 27 | 18 | - 33,3 |
| Персональные данные | 24 | 21 | -12,5 |
| Не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 6 | 275 | 4483,3 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

 В отчетном периоде поступило 22 обращения 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.) – 15;

- Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач – 6;

-Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию-1

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 15 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. Одно обращение перенаправлено по принадлежности в УМВД и органы прокуратуры для возможного рассмотрения вопроса о принятии мер реагирования в рамках статьи 15.3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». Два обращения находятся на рассмотрении. На остальные заявления даны разъяснения действующего законодательства в сфере массовых коммуникаций.

 По вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ обращения рассмотрены, заявителям 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. Одно обращение находится на рассмотрении.

 Обращение по разъяснению вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию рассмотрено, даны разъяснения действующего законодательства в сфере массовых коммуникаций.

В 1 кв. 2023 года по сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений относящихся к сфере массовых коммуникаций. значительно уменьшилось, на 88,8%. 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 1 квартал 2023 года поступило 275 обращений граждан по вопросам, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора. Все они перенаправлены для рассмотрения по компетенции.

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

За 1 квартал 2023 года поступило 18 обращений граждан по вопросам в сфере связи.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 1 кв. 2022 г. | 1 кв. 2023 г. |
| ФГУП «Почта России» | 7 | 11 |
| ПАО «Ростелеком» | 11 | 3 |
| ПАО «ВымпелКом» | 2 | 0 |
| ПАО «МегаФон» | 0 | 2 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 2 | 0 |
| ООО «СДЭК» | 1 | 0 |
| В обращении не определено | 4 | 2 |
| **Общий итог:** | **27** | **18** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 1 кв. 2022 г. | 1 кв. 2023 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 7 | 8 |
| на рассмотрении | 8 | 3 |
| отказано | 2 | 0 |
| переадресовано | 0 | 0 |
| разъяснено | 10 | 6 |
| **Общий итог** |  | **27** | **18** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 1 кв. 2022 г. | 1 кв. 2023 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 8 (29,6%) | 11 (61,1%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 5 (18,5%) | 3 (16,7%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 0  | 0  |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 5 (18,5%) | 2 (11,1%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного и проводного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 3 (11,1%) | 1 (5,6%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 1 (3,7%) | 1 (5,6%) |
| Разъяснение вопросов, связанных с получением государственных услуг связи  | 1 (3,7%) | 0  |
| Иные вопросы в области связи | 4 (14,8%) | 0 |
| Обжалование решения/определения | 0 | 0 |

Как видно из представленной информации в 1 кв. 2023 года по сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений уменьшилось на 33,3%. В первую очередь это связано с уменьшением количества обращений по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи, телематических услуг связи и иным вопросам в сфере связи, что характеризует улучшение операторами связи качества предоставляемых услуг связи.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 1 квартал 2023 года поступило 21 обращение от граждан и юридических лиц в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2022 год | 1 кв. | 4 | 20 | 24 |
| 2023 год | 1 кв. | 2 | 19 | 21 |

Из поступивших обращений 20 – 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 – 4;

коллекторских агентств – 1;

операторов связи – 1;

интернет-сайтов – 3;

социальных сетей – 1;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 1;

образовательных организаций – 2;

иных категорий операторов – 7.

Из поступивших рассмотрено 13 обращений, информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась.

Одно обращение было перенаправлено для рассмотрения в Управление Роскомнадзора по Волгоградской области и Республике Калмыкия.

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

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