# 4РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 1 КВАРТАЛЕ 2024 ГОДА

Всего в 1 квартале 2024 года в адрес Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю (далее – Управление) поступило 676 письменных обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 49 обращений, 611 перенаправлено, 16 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 14 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. 2023 | 1 кв. 2024 |
| СМИ | 22 | 9 | - 59 |
| Связь | 18 | 30 | + 67 |
| Персональные данные | 21 | 29 | +38 |
| Не содержит сути  | 0 | 1 | + 100 |
| Не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 275 | 607 | +120,7 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

 В отчетном периоде поступило 9 обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций. Одно обращение находится на рассмотрении.

 Тематика обращений:

- Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) – 4;

- Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач –4;

- Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию – 1.

 В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 4 обращения по вопросам организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) в том числе, о распространении информации экстремисткой направленности, недостоверной общественно значимой информации.

 На одно заявления даны разъяснения действующего законодательства в сфере массовых коммуникаций. Нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации не подтвердились. В двух случаях материалы были недоступны. Одно обращение, касающиеся распространения информации, порочащей честь и достоинство лица, находится на рассмотрении.

 Все жалобы по вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ рассмотрены, нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации не подтвердились.

 По разъяснению вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию обращение перенаправлено в ЦА Роскомнадзора для рассмотрения, поставленного в нем вопроса.

 В 1 квартале 2024 года по сравнению с аналогичным периодом 2023 года количество обращений относящихся к сфере массовых коммуникаций уменьшилось (изменения показателя на - 59%).

 Всего за 1 квартал 2024 года поступило 604 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 1 квартал 2024 года поступило 30 обращений граждан по вопросам в сфере связи.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 1 кв. 2023 г. | 1 кв. 2024 г. |
| ФГУП «Почта России» | 11 | 10 |
| ПАО «Ростелеком» | 3 | 5 |
| ПАО «ВымпелКом» | 0 | 4 |
| ПАО «МегаФон» | 2 | 0 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 0 | 8 |
| ООО «Студия НОВА» | 0 | 1 |
| В обращении не определено | 2 | 2 |
| **Общий итог:** | **18** | **30** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 1 кв. 2023 г. | 1 кв. 2024 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 8 | 8 |
| на рассмотрении | 3 | 6 |
| отказано | 0 | 1 |
| переадресовано | 0 | 0 |
| разъяснено | 6 | 15 |
| **Общий итог** |  | **18** | **30** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 1 кв. 2023 г. | 1 кв. 2024 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 11 (61,1%) | 11 (36,7%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 3 (16,7%) | 12 (40%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 0  | 1 (3,3%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 2 (11,1%) | 4 (13,3%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного и проводного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 1 (5,6%) | 2 (6,7%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 1 (5,6%) | 0 |
| Разъяснение вопросов, связанных с получением государственных услуг связи  | 0  | 0  |
| Иные вопросы в области связи | 0 | 0 |
| Обжалование решения/определения | 0 | 0 |

Как видно из представленной информации в 1 кв. 2024 года по сравнению с аналогичным периодом 2023 года количество обращений увеличилось на 67%. В первую очередь это связано с увеличением количества обращений (с 3 обращений в 1 кв. 2023 до 12 обращений в 1 кв. 2024) по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи (в основном это проблемы, с которыми абоненты сталкиваются при переносе номера в сеть связи другого оператора связи).

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 1 квартал 2024 года поступило 29 обращений от граждан и юридических лиц в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2023 год | 1 кв. | 2 | 19 | 21 |
| 2024 год | 1 кв. | 5 | 24 | 29 |

Из поступивших обращений 27 – 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 – 2;

банков и кредитных организаций – 9;

операторов связи – 2;

интернет-сайтов – 3;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 2;

образовательных организаций – 1;

иных категорий операторов – 8.

Из поступивших рассмотрено 16 обращений, информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась.

2 обращения было перенаправлено для рассмотрения в Управление Роскомнадзора по Магаданской области и Чукотскому автономному округу.

9 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.

Кроме того, одно обращение касалось обжалования ранее данного ответа. Указанное обращение было перенаправлено для рассмотрения в Центральный аппарат Роскомнадзора.