# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ВО 2 КВАРТАЛЕ 2022 ГОДА

Всего во 2 квартале 2022 года в адрес Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю (далее – Управление) поступило 245 письменных обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 47 обращений, 189 перенаправлено, 9 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. 2021 | 2 кв. 2022 |
| СМИ | 175 | 13 | - 92,6 |
| Связь | 22 | 20 | - 4,5 |
| Персональные данные | 23 | 22 | -4,3 |
| Не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 0 | 189 | +100 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 13 обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций. 1 обращение находится на рассмотрении.

Тематика обращений:

- Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) – 11;

- Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач – 1;

- Вопросы правового характера – 1.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 11 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.

6 заявлений граждан, для рассмотрения поставленного в обращении вопроса, перенаправлены по подведомственности в центральный аппарат Роскомнадзора. В Трех случаях страницы сайтов в сети Интернет» были уже внесены в Единый реестр запрещенной информации по решению суда/ Генпрокуратуры РФ либо были недоступны, о чем разъяснено заявителям. Остальные обращения перенаправлены по принадлежности в 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».

Одно обращение по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач находится на рассмотрении.

Для рассмотрения вопроса правового характера одно обращение перенаправлено в Роскомнадзор.

Во 2 кв. 2022 года по сравнению с аналогичным периодом 2021 года количество обращений относящихся к сфере массовых коммуникаций. значительно уменьшилось, на 92,6%. 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. Данные обращения квалифицировались тематикой «Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора».

Всего за 2 квартал 2022 года поступило 189 обращений граждан по вопросам, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора.

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

За 2 квартал 2022 года поступило 20 обращений граждан по вопросам в сфере связи.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 2 кв.  2021 г. | 2 кв.  2022 г. |
| АО «Почта России» | 17 | 8 |
| ПАО «Ростелеком» | 2 | 4 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 0 | 2 |
| ПАО «МегаФон» | 0 | 0 |
| ПАО «ВымпелКом» | 2 | 3 |
| ООО «СДЭК» | 0 | 1 |
| ООО «Т2 Мобайл» | 0 | 1 |
| В обращении не определено | 1 | 1 |
| **Общий итог:** | **22** | **20** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2 кв.  2021 г. | 2 кв.  2022 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 12 | 2 |
| на рассмотрении | 3 | 5 |
| отказано | 0 | 2 |
| переадресовано | 0 | 0 |
| разъяснено | 7 | 11 |
| **Общий итог** |  | **22** | **20** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) | |
| --- | --- | --- |
| 2 кв.  2021 г. | 2 кв.  2022 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 17 (77%) | 8 (40%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 1 (4,5%) | 4 (20%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 0 | 1 (5%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 4 (18%) | 3 (15%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного и проводного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 0 | 1 (5%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 0 | 0 |
| Разъяснение вопросов, связанных с получением государственных услуг связи | 0 | 0 |
| Иные вопросы в области связи | 0 | 3 (15%) |
| Обжалование решения/определения | 0 | 0 |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 0 | 0 |

Как видно из представленной информации во 2 кв. 2022 года по сравнению с аналогичным периодом 2021 года количество обращений незначительно уменьшилось на 4,5%. В первую очередь это связано с уменьшением на 53% количества обращений по вопросам предоставления услуг почтовой связи в связи со стабилизацией обстановки на МСЦ Петропавловск-Камчатский и, как следствие, соблюдение оператором связи сроков пересылки почтовых отправлений.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 2 квартал 2022 года поступило 22 обращения от граждан в области персональных данных.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2021 год | 2 кв. | 3 | 20 | 23 |
| 2022 год | 2 кв. | 5 | 17 | 22 |

Из поступивших обращений 17 – 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 – 9;

операторов связи – 2;

интернет-сайтов – 1;

образовательных организаций – 1;

иных категорий операторов – 4.

Из поступивших рассмотрено 14 обращений, информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась.

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

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

Одно обращение содержало вопросы по включению в реестр операторов, обрабатывающих персональные данные. Заявителю разъяснен порядок направления уведомления об обработке (о намерении осуществлять обработку) персональных данных.

Кроме того, поступило 2 заявления об ознакомлении с материалами обращения. Заявителям разъяснен порядок, произведено ознакомление.

Также рассмотрено одно обращение, содержащее доводы о несогласии с предоставленным ответом, обвинение сотрудников в должностном подлоге и коррупционном правонарушении. По результатам рассмотрения обращения признаков коррупционного правонарушения не установлено, заявителю даны разъяснения. В части доводов о должностном подлоге обращение перенаправлено в УМВД России по Камчатскому краю.