# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 3 КВАРТАЛЕ 2022 ГОДА

Всего в 3 квартале 2022 года в адрес Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю (далее – Управление) поступило 241 письменное обращение граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 39 обращений, 191 перенаправлено, 11 находятся 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 | 3 кв. 2021 | 3 кв. 2022 |
| СМИ | 164 | 13 | - 92,07 |
| Связь | 21 | 26 | + 23,8 |
| Персональные данные | 29 | 12 | -58,6 |
| Не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 0 | 190 | +100 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

 В отчетном периоде поступило 13 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.) – 10;

- Вопросы организации деятельности редакций СМИ – 1;

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

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 10 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.

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. Остальные перенаправлены в 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).

Обращение по вопросам организации деятельности редакций СМИ рассмотрено, даны разъяснения действующего законодательства в сфере массовых коммуникаций.

 По вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ одно обращение рассмотрено, заявителю даны разъяснения, нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации не подтвердились. Вторая жалоба находится на рассмотрении.

В 3 кв. 2022 года по сравнению с аналогичным периодом 2021 года количество обращений относящихся к сфере массовых коммуникаций. значительно уменьшилось, на 92,07%. 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 3 квартал 2022 года поступило 189 обращений граждан по вопросам, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора.

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

За 3 квартал 2022 года поступило 26 обращений граждан по вопросам в сфере связи.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 3 кв. 2021 г. | 3 кв. 2022 г. |
| АО «Почта России» | 11 | 12 |
| ПАО «Ростелеком» | 5 | 5 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 3 | 3 |
| ПАО «МегаФон» | 0 | 1 |
| ПАО «ВымпелКом» | 0 | 2 |
| ИП Томкевич А.В. | 1 | 1 |
| ООО «Т2 Мобайл» | 0 | 0 |
| В обращении не определено | 1 | 2 |
| **Общий итог:** | **21** | **26** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 3 кв. 2021 г. | 3 кв. 2022 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 3 | 2 |
| на рассмотрении | 6 | 2 |
| отказано | 1 | 2 |
| переадресовано | 1 | 1 |
| разъяснено | 10 | 19 |
| **Общий итог** |  | **21** | **26** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 3 кв. 2021 г. | 3 кв. 2022 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 11 (52,3%) | 11 (42,3%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 3 (14,3%) | 6 (23%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 0 | 1 (3,8%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 5 (23,8%) | 2 (7,6%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного и проводного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 0 | 3 (11,5%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 0 | 0  |
| Разъяснение вопросов, связанных с получением государственных услуг связи  | 0  | 0  |
| Иные вопросы в области связи | 1 (4,8%) | 2 (7,6%) |
| Обжалование решения/определения | 0 | 0 |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1 (4,8%) | 1 (3,8%) |

Как видно из представленной информации в 3 кв. 2022 года по сравнению с аналогичным периодом 2021 года количество обращений увеличилось незначительно (с 21 до 26 в 3 кв. 2022), но в процентном выражении составило порядка 23%. Увеличение поступивших обращений произошло в основном за счет обращений по вопросам предоставления услуг подвижной радиотелефонной связи (6) и услуг кабельного телевидения (3). Вместе с тем по результатам рассмотрения таких обращений нарушений действующего законодательства в сфере связи не выявлено, заявителям даны разъяснения.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 3 квартал 2022 года поступило 12 обращений от граждан и юридических лиц в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2021 год | 3 кв. | 3 | 26 | 29 |
| 2022 год | 3 кв. | 3 | 9 | 12 |

Из поступивших обращений 12 – 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 – 6;

операторов связи – 1;

интернет-сайтов – 1;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 2;

образовательных организаций – 1;

иных категорий операторов – 1.

Из поступивших рассмотрено 6 обращений, информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась.

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

Кроме того, поступило одно обращение, не относящееся к деятельности Роскомнадзора. Указанное обращение было перенаправлено в УФССП по Камчатскому краю и Чукотскому автономному округу.