# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 1 КВАРТАЛЕ 2022 ГОДА

Всего в 1 квартале 2022 года в адрес Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю (далее – Управление) поступило 256 письменных обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 227 обращений, 6 перенаправлено, 23 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 | 1 кв. 2021 | 1 кв. 2022 |
| СМИ | 149 | 198 | + 32,8 |
| Связь | 48 | 27 | - 43,7 |
| Персональные данные | 27 | 24 | -11,1 |
| Не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 0 | 6 | +100 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило **198** обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций. 4 обращения находятся на рассмотрении.

Тематика обращений:

- Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) – 187;

- Вопросы организации деятельности редакций СМИ – 8;

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

- Вопросы правового характера – 1.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 187 обращений по вопросам организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) в то числе по вопросу блокировки противозаконных интернет ресурсов, где размещена информация о продажи дипломов и аттестатов государственного образца, фальшивых денег, о действия ВС Российской Федерации на территории Украины и т.д.

В 21 случае 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 принятия решения о наличии (отсутствии) информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено, и принятия мер по обращению в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов граждан либо 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». 6 заявлений граждан, для рассмотрения поставленного в обращении вопроса, перенаправлены по подведомственности в центральный аппарат Роскомнадзора.

Три обращения, как не относящиеся к деятельности Роскомнадзора, были 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).

8 обращений по вопросу организации деятельности редакции СМИ рассмотрены, по результатам рассмотрения проведено внеплановое мероприятие по контролю, по результатам которого выявлены нарушения требований законодательства РФ в сфере массовых коммуникаций.

По вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ одно обращение, для принятия мер в рамках компетенции, перенаправлено в соответствии с п. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в Роскомнадзор. Вторая жалоба находится на рассмотрении.

Для рассмотрения вопроса правового характера одно обращение перенаправлено в Роскомнадзор.

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

За 1 квартал 2022 года поступило 27 обращений граждан по вопросам в сфере связи.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 1 кв.  2021 г. | 1 кв.  2022 г. |
| ФГУП «Почта России» | 36 | 7 |
| ПАО «Ростелеком» | 8 | 11 |
| ПАО «ВымпелКом» | 2 | 2 |
| ПАО «МегаФон» | 1 | 0 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 0 | 2 |
| ООО «СДЭК» | 0 | 1 |
| В обращении не определено | 1 | 4 |
| **Общий итог:** | **48** | **27** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 1 кв.  2021 г. | 1 кв.  2022 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 23 | 7 |
| на рассмотрении | 7 | 8 |
| отказано | 0 | 2 |
| переадресовано | 4 | 0 |
| разъяснено | 14 | 10 |
| **Общий итог** |  | **48** | **27** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) | |
| --- | --- | --- |
| 1 кв.  2021 г. | 1 кв.  2022 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 33 (68,7%) | 8 (29,6%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 3 (6,2%) | 5 (18,5%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 4 (8,3%) | 0 |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 3 (6,25%) | 5 (18,5%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного и проводного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 1 (2%) | 3 (11,1%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 0 | 1 (3,7%) |
| Разъяснение вопросов, связанных с получением государственных услуг связи | 0 | 1 (3,7%) |
| Иные вопросы в области связи | 0 | 4 (14,8%) |
| Обжалование решения/определения | 0 | 0 |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 4 (8,3%) | 0 |

Как видно из представленной информации в 1 кв. 2022 года по сравнению с аналогичным периодом 2021 года количество обращений уменьшилось на 43%. В первую очередь это связано с уменьшением на 75% 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. Также произошло уменьшение количества обращений по вопросам, не относящимся к деятельности Роскомнадзора.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 1 квартал 2021 года поступило 24 обращения от граждан и юридических лиц в области персональных данных.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2021 год | 1 кв. | 1 | 26 | 27 |
| 2021 год | 1 кв. | 4 | 20 | 24 |

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 – 2;

банков и кредитных организаций – 4;

коллекторских агентств – 1;

социальных сетей – 1;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 1;

иных категорий операторов – 12.

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

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

Два обращения содержали вопрос по применению Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных», заявителям даны разъяснения.

Также рассмотрено одно обращение правового характера, заявителю даны разъяснения.