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

Всего в 2022 году в адрес Управления поступило 1137 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 399 обращений, 16 – находятся на рассмотрении, 722 обращения перенаправлены. Кроме того, даны разъяснения на 54 устных обращения, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Количество поступивших жалоб** | | **Изменение показателя, %** |
| **Направления деятельности** | **2021 г.** | **2022 г.** |
| СМИ | 648 | 242 | -62,7 |
| Связь | 128 | 100 | -21,9 |
| Персональные данные | 92 | 81 | -12 |
| Иные вопросы | 3 | 0 | -100 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности | 3 | 712 | 23633 |
| Итого: | **874** | **1137** | **+30,1** |

#### **Работа с обращениями в сфере СМИ**

В 2022 году поступило 242 обращения граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций. 3 обращения находятся на рассмотрении.

Тематика:

- Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) – 222;

- Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач – 7;

- Вопросы организации деятельности редакций СМИ – 10;

- Отзыв обращения, заявления, жалобы – 1;

- Вопросы правового характера – 2;

- Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора – 702.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 222 обращения по вопросам организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) в том числе по вопросу блокировки противозаконных интернет ресурсов, где размещена информация о продажи дипломов и аттестатов государственного образца, фальшивых денег, распространения наркотиков. В 24 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. 9 заявлений граждан, для рассмотрения поставленного в обращении вопроса, перенаправлены по подведомственности в центральный аппарат Роскомнадзора. Остальные обращения перенаправлены по принадлежности в органы прокуратуры для принятия решения о наличии (отсутствии) информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено и принятия мер реагирования в рамках статьи 15.3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». 10 обращений 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 двум заявлениям даны разъяснения действующего законодательства 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. На 6 жалоб заявителям даны разъяснения, нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации не подтвердились.

Отзыв заявления и два обращения по вопросу правового характера были перенаправлены в Роскомнадзор.

В 2022 году по сравнению с 2021 годом количество обращений, относящихся к сфере массовых коммуникаций, значительно уменьшилось. 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 2022 год поступило 702 обращения граждан по вопросам, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора, все перенаправлены в органы прокуратуры и 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).

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

В 2022 году поступило 100 обращений граждан, юридических лиц, относящихся к сфере связи. Из них рассмотрено – 95 обращений, на рассмотрении – 5 обращений.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия  которого обжаловались | 2021 г. | 2022 г. | 4 кв.  2022 г. |
| АО «Почта России» | 83 | 41 | 14 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 8 | 8 | 1 |
| ПАО «МегаФон» | 1 | 2 | 1 |
| ПАО «Ростелеком» | 22 | 28 | 8 |
| ПАО «ВымпелКом» | 7 | 8 | 0 |
| ООО "Т2 Мобайл" | 0 | 1 | 0 |
| ООО «Студия НОВА» | 0 | 1 | 1 |
| ООО «СКТВ Плюс» | 1 | 1 | 0 |
| ООО «СДЭК» | 0 | 2 | 1 |
| В обращении не определено | 6 | 8 | 1 |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 0 | 0 | 0 |
| Разъяснение правовых вопросов | 0 | 0 | 0 |
| **Общий итог** | **128** | **100** | **27** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2021 г. | 2022 г. | 4 кв.  2022 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 34 | 18 | 4 |
| на рассмотрении | 6 | 5 | 5 |
| отказано | 5 | 8 | 2 |
| переадресовано | 4 | 8 | 2 |
| разъяснено | 64 | 52 | 11 |
| решено положительно | 15 | 9 | 3 |
| **Общий итог** | | **128** | **100** | **27** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений | | |
| --- | --- | --- | --- |
| 2021 г. | 2022 г. | 4 кв.  2022 г. |
| По вопросам оказания услуг почтовой связи | 83  (64,8%) | 42  (42%) | 14 (52%) |
| По вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи | 15  (11,7%) | 17  (17%) | 2 (7,4%) |
| По вопросам оказания телематических услуг связи | 11  (8,5%) | 13  (13%) | 4 (14,8%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 2 (1,5%) | 4 (4%) | 0 |
| По вопросам оказания услуг телеграфной связи | 0 | 0 | 0 |
| По вопросам оказания услуг связи для целей телевизионного вещания, кабельного телевидения и проводного вещания | 5 (3,9%) | 13 (13%) | 6 (22,2%) |
| По вопросам радиопомех для РЭС гражданского назначения | 1 (0,7%) | 1 (1%) | 0 |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 7 (5,4%) | 6 (6%) | 0 |
| Обжалование решений должностных лиц Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю | 0 | 0 | 0 |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 4 (3,1%) | 4 (4%) | 1 (3,7%) |

Характеристика объектов надзора и нагрузка на сотрудников, осуществляющих исполнение полномочия

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | Количество поступивших обращений | Количество проведенных внеплановых проверок | Количество сотрудников, осуществляющих исполнение полномочия | Нагрузка на сотрудников  (частное значений столбцов 2 и 4) |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2021 г. | 128 | 0 | 3 | 43 |
| 2022 г. | 100 | 0 | 3 | 33,3 |
| 4 кв. 2022 г. | 27 | 0 | 3 | 9 |

Как видно из представленной информации в 2022 году количество обращений уменьшилось на 21,8% относительно 2021 года. В большей степени это связано с уменьшением количества обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи.

#### **Работа с обращениями в области персональных данных.**

Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **Общее количество обращений** | **Обращений от физических лиц** | **Обращений от юридических лиц** |
| 2021 г. | **92** | 91 | 1 |
| 2022 г. | **81** | 80 | 1 |

*Рассмотрение обращений, поступивших от физических лиц*

За 2022 год поступило 80 обращений от граждан в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **поступило из ЦА** | **поступило в ТО** | **Общее количество обращений** |
| 2021 г. | 10 | 81 | 91 |
| 2022 г. | 16 | 64 | 80 |

Из поступивших обращений 70 – 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 – 3;

банков и кредитных организаций – 25;

коллекторских агентств – 1;

операторов связи – 3;

интернет-сайтов – 5;

социальных сетей – 2;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 4;

образовательных организаций – 4;

иных категорий операторов – 23.

Из указанных жалоб рассмотрено 60 обращений. В 56 случаях информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась, по остальным обращениям приняты меры реагирования.

1 обращение было перенаправлено для рассмотрения в Управление Роскомнадзора по Хабаровскому краю, Сахалинской области и Еврейской автономной области.

1 обращение отозвано заявителем. На обращение об отзыве данной жалобы заявителю дано разъяснение.

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

Кроме того, поступило 4 обращения, содержащих вопросы по применению Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных», заявителям 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.

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

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.

Также рассмотрено одно обращение правового характера, заявителю даны разъяснения.

Кроме того, поступило 2 обращения, не относящихся к деятельности Роскомнадзора. Указанные обращения были перенаправлены (1 – в УФССП по Камчатскому краю и Чукотскому автономному округу, 1 – в УМВД России по Камчатскому краю).

*Рассмотрение обращений от юридических лиц*

В 2022 году поступило 1 обращение от юридического (должностного) лица в области персональных данных.

Данное обращение содержало доводы о нарушении прав и законных интересов граждан. Информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась, заявителю даны разъяснения.