# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 2023 ГОДУ

Всего в 2023 году в адрес Управления поступило 1949 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 258 обращений, 19 – находятся на рассмотрении, 1672 обращения перенаправлены. Кроме того, даны разъяснения на 37 устных обращения, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Количество поступивших жалоб** | | **Изменение показателя, %** |
| **Направления деятельности** | **2022 г.** | **2023 г.** |
| СМИ | 242 | 61 | -74,8 |
| Связь | 100 | 170 | +70 |
| Персональные данные | 81 | 90 | +11 |
| Вопросы, не относящиеся к деятельности | 712 | 1628 | +128,7 |
| Итого: | **1137** | **1949** | **+71,4** |

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

В 2023 году поступило 61 обращение граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций. 2 обращения находятся на рассмотрении.

Тематика:

- Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) – 34;

- Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач – 19;

- Вопросы организации деятельности редакций СМИ – 1;

- Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию-1;

- Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) – 2;

- Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) – 2;

- Обращение, не содержащие сути – 1;

- Вопросы правового характера – 1;

- Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора – 1621.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 34 обращения по вопросам организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) в том числе о действиях ВС Российской Федерации на территории Украины, по вопросу блокировки противозаконных интернет ресурсов, где размещена информация об азартных играх, распространения наркотиков и т.д.

Четыре заявления граждан, для рассмотрения поставленного в обращении вопроса, перенаправлены 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». На остальные заявления даны разъяснения действующего законодательства в сфере массовых коммуникаций. Нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации не подтвердились. Одно обращение, касающиеся распространения информации в комментариях читателей, оправдывающий терроризм, находится на рассмотрении.

По вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ 4 обращения, для принятия мер в рамках компетенции, перенаправлено в соответствии со ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в Роскомнадзор. На 14 жалоб заявителям даны разъяснения, нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации не подтвердились. Одно обращение, касающиеся размещения рекламы на телеканале, находится на рассмотрении.

Обращения по вопросам организации деятельности редакций СМИ, по разрешительной деятельности и лицензированию, о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) рассмотрены, нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации не подтвердились.

Для рассмотрения вопроса правового характера одно обращение было перенаправлено в Роскомнадзор.

Две жалобы о нарушениях положений 398-ФЗ (экстремизм) рассмотрены, ссылки с противоправным контентом внесены через электронную форму приема сообщений, размещенную на сайте Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникации.

В 2023 году по сравнению с 2022 годом количество обращений относящихся к сфере массовых коммуникаций значительно уменьшилось, на 74.8%. 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 2023 год поступило 1624 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 2023 году поступило 170 обращений граждан, юридических лиц, относящихся к сфере связи. Из них рассмотрено – 159 обращений, на рассмотрении – 11 обращений.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия  которого обжаловались | 2022 г. | 2023 г. | 4 кв.  2023 г. |
| АО «Почта России» | 41 | 108 | 39 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 8 | 10 | 4 |
| ПАО «МегаФон» | 2 | 10 | 2 |
| ПАО «Ростелеком» | 28 | 19 | 3 |
| ПАО «ВымпелКом» | 8 | 8 | 1 |
| ООО "Т2 Мобайл" | 1 | 5 | 1 |
| ООО «Студия НОВА» | 1 | 1 | 1 |
| ООО «СКТВ Плюс» | 1 | 0 | 0 |
| ООО «СДЭК» | 2 | 0 | 0 |
| ООО «Скартел» | 0 | 1 | 1 |
| ООО «Тинькофф Мобайл» | 0 | 1 | 1 |
| В обращении не определено | 8 | 7 | 1 |
| **Общий итог** | **100** | **170** | **54** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2022 г. | 2023 г. | 4 кв.  2023 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 18 | 31 | 7 |
| на рассмотрении | 5 | 11 | 11 |
| отказано | 8 | 16 | 4 |
| переадресовано | 8 | 29 | 11 |
| разъяснено | 52 | 72 | 18 |
| решено положительно | 9 | 11 | 3 |
| **Общий итог** | | **100** | **170** | **54** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений | | |
| --- | --- | --- | --- |
| 2022 г. | 2023 г. | 4 кв.  2023 г. |
| По вопросам оказания услуг почтовой связи | 42  (42%) | 108  (63,5%) | 39 (72%) |
| По вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи | 17  (17%) | 40  (23,5%) | 11 (20%) |
| По вопросам оказания телематических услуг связи | 13  (13%) | 7  (4,1%) | 1 (1,85%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи | 4 (4%) | 2 (1,1%) | 0 |
| По вопросам оказания услуг телеграфной связи | 0 | 0 | 0 |
| По вопросам оказания услуг связи для целей телевизионного вещания, кабельного телевидения и проводного вещания | 13 (13%) | 9 (5,3%) | 3 (5,6%) |
| По вопросам радиопомех для РЭС гражданского назначения | 1 (1%) | 1 (0,58%) | 0 |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 6 (6%) | 3 (1,8%) | 1 (1,85%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 4 (4%) | 0 | 0 |

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 |
| 2022 г. | 100 | 0 | 3 | 33,3 |
| 2023 г. | 170 | 0 | 3 | 56,6 |
| 4 кв. 2023 г. | 54 | 0 | 3 | 18 |

Как видно из представленной информации, в 2023 году количество обращений увеличилось на 70% относительно 2022 года. В большей степени это связано со значительным увеличением числа 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** |
| 2022 г. | **81** | 80 | 1 |
| 2023 г. | **90** | 88 | 2 |

*Рассмотрение обращений, поступивших от физических лиц*

За 2023 год поступило 88 обращений от граждан в области персональных данных.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Период** | **поступило из ЦА** | **поступило в ТО** | **Общее количество обращений** |
| 2022 г. | 16 | 64 | 80 |
| 2023 г. | 9 | 79 | 88 |

Из поступивших обращений 80 – 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 – 5;

банков и кредитных организаций – 15;

коллекторских агентств – 1;

операторов связи – 1;

интернет-сайтов – 6;

социальных сетей – 4;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 4;

образовательных организаций – 4;

иных категорий операторов – 39.

Из указанных жалоб рассмотрено 70 обращений. В 68 случаях информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась, по остальным обращениям приняты меры реагирования.

Одно обращение было перенаправлено для рассмотрения в Управление Роскомнадзора по Волгоградской области и Республике Калмыкия, 2 обращения – в Центральный аппарат Роскомнадзора, 1 обращение – в УМВД России по Камчатскому краю, 1 обращение – в Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации.

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

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

Кроме того, поступило 6 обращений, содержащих вопросы по применению Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных», заявителям даны разъяснения.

Также поступило 1 заявление об ознакомлении с материалами обращения. Заявителю разъяснен порядок, произведено ознакомление.

Также, поступило 3 обращения, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора. Указанные обращения были перенаправлены в УМВД России по Камчатскому краю.

*Рассмотрение обращений от юридических лиц*

В 2023 году поступило 2 обращения от юридических (должностных) лиц в области персональных данных.

Из поступивших обращений 2 – 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):

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 1;

иных категорий операторов – 1.

Одно обращение рассмотрено. Информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась, заявителю даны разъяснения.

Одно из поступивших обращений находится на рассмотрении.