# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 3 КВАРТАЛЕ 2023 ГОДА

Всего в 3 квартале 2023 года в адрес Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю (далее – Управление) поступило 577 письменных обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 61 обращений, 488 перенаправлено, 28 находится на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 12 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. 2022 | 3 кв. 2023 |
| СМИ | 13 | 14 | + 7,7 |
| Связь | 26 | 63 | + 142 |
| Персональные данные | 12 | 28 | +133 |
| Не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 190 | 472 | +148 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 14 обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций. Два обращения находятся на рассмотрении.

Тематика обращений:

- Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) – 7;

- Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач – 3;

- Вопросы организации деятельности редакций СМИ – 1;

- Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) – 1;

- Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) – 1;

- Обращение, не содержащие сути – 1.

В Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю с официального сайта поступило 7 обращений 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 и т.д. Одно заявление гражданина, для рассмотрения поставленного в обращении вопроса, перенаправлено по подведомственности в центральный аппарат Роскомнадзора. На остальные заявления даны разъяснения действующего законодательства в сфере массовых коммуникаций. Нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации не подтвердились.

По вопросам содержания материалов, публикуемых в СМИ по одной жалобе заявителю даны разъяснения и для рассмотрения поставленных в обращении вопросов в пределах компетенции перенаправлено в УМВД по Камчатскому краю. По другой жалобе заявителю даны разъяснения. Одно обращение, касающиеся распространения информации, порочащей честь и достоинство юридического лица, находится на рассмотрении.

По вопросу организации деятельности редакций СМИ обращение находится на рассмотрении.

Одно обращение, содержащие информацию о признаках пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений в сети «Интернет», рассмотрено, заявителю даны разъяснения действующего законодательства РФ.

Жалоба о распространении материала негативной направленности в отношении Вооруженных Сил России рассмотрена, сайт в сети «Интернет» недоступен, заявителю даны разъяснения.

В 3 квартале 2023 года по сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений относящихся к сфере массовых коммуникаций осталось примерно на прежнем уровне (изменения показателя на 7,7 %).

Всего за 3 квартал 2023 года поступило 469 обращений граждан по вопросам, не относящихся к деятельности Роскомнадзора. Данные обращения содержали информацию о приобретении поддельного документа, об азартных играх в сети «Интернет», ограничение доступа к которой регулируется ст. 15.1, 15.3 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

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

За 3 квартал 2023 года поступило 63 обращения граждан по вопросам в сфере связи.

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 3 кв.  2022 г. | 3 кв.  2023 г. |
| АО «Почта России» | 12 | 42 |
| ПАО «Ростелеком» | 5 | 6 |
| ПАО «Мобильные ТелеСистемы» | 3 | 3 |
| ПАО «МегаФон» | 1 | 3 |
| ПАО «ВымпелКом» | 2 | 5 |
| ИП Томкевич А.В. | 1 | 0 |
| ООО «Т2 Мобайл» | 0 | 3 |
| В обращении не определено | 2 | 1 |
| **Общий итог:** | **26** | **63** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 3 кв.  2022 г. | 3 кв.  2023 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 2 | 13 |
| на рассмотрении | 2 | 9 |
| отказано | 2 | 7 |
| переадресовано | 1 | 15 |
| разъяснено | 19 | 19 |
| **Общий итог** |  | **26** | **63** |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) | |
| --- | --- | --- |
| 3 кв.  2022 г. | 3 кв.  2023 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 11 (42,3%) | 42 (66,7%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи, оплата) | 6 (23%) | 16 (25,4%) |
| Оказание услуг фиксированной телефонной связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 1 (3,8%) | 2 (3,2%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 2 (7,6%) | 1 (1,6%) |
| Оказание услуг связи для телевизионного и проводного вещания (качество оказываемых услуг связи, оплата) | 3 (11,5%) | 1 (1,6%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 0 | 0 |
| Разъяснение вопросов, связанных с получением государственных услуг связи | 0 | 0 |
| Иные вопросы в области связи | 2 (7,6%) | 0 |
| Обжалование решения/определения | 0 | 0 |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 1 (3,8%) | 1 (1,6%) |

Как видно из представленной информации в 3 кв. 2023 года по сравнению с аналогичным периодом 2022 года количество обращений увеличилось на 142% (с 26 до 63 в 3 кв. 2023). В первую очередь это связано с увеличением количества обращений по вопросам некачественного предоставления услуг почтовой связи (на 281%), вызванное неспособностью МСЦ Петропавловск-Камчатский своевременно обработать весь объем поступающих почтовых отправлений. Это связано с большими объемами отправлений, недостаточностью персонала (больничные, отпуска и пр.) и, как следствие, несоблюдение оператором связи контрольных сроков пересылки почтовых отправлений.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 3 квартал 2023 года поступило 28 обращений от граждан и юридических лиц в области персональных данных.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2022 год | 3 кв. | 3 | 9 | 12 |
| 2023 год | 3 кв. | 7 | 21 | 28 |

Из поступивших обращений 27 – 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 – 1;

банков и кредитных организаций – 3;

интернет-сайтов – 1;

социальных сетей – 1;

СМИ -1;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 3;

образовательных организаций – 1;

иных категорий операторов – 16.

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

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

Кроме того, поступило одно обращение, содержащее вопрос по применению Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных». Заявителю даны разъяснения.

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