# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ в 3 квартале 2013 года

 Всего в 1-3 кварталах 2013 года в адрес Управления поступило 77 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 73 обращения, 4 находятся на рассмотрении. Кроме того даны разъяснения на 49 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Количество поступивших жалоб** |
| **Направления деятельности** | **3 кв. 2012** | **3 кв. 2013** | **9 мес. 2013** |
| СМИ | 2 | 2 | 7 |
| Связь | 8 | 17 | 66 |
| Персональные данные | 1 | 0 | 4 |

#### Работа с обращениями в сфере СМИ

 В отчетном периоде было рассмотрено одно обращение гражданина о деятельности средств массовой информации. Гражданину даны разъяснения законодательства Российской Федерации в сфере массовой информации. Обращение гражданина по вопросу трансляции передач телеканалом «TLC» находится на рассмотрении.

#### Работа с обращениями граждан в сфере связи

Список лиц, действия которых обжаловались:

| Наименование лица, действия которого обжалуются | 9 мес. 2012 г. | 9 мес. 2013 г. | 3 кв. 2013 г. |
| --- | --- | --- | --- |
| ОАО «Вымпел-Коммуникации» | 2 | 3 | 1 |
| ОАО «Ростелеком» | 6 | 5 | 4 |
| ОАО «МегаФон» | 1 | 4 | 1 |
| ООО «Камтелеком» | 2 | 0 | 0 |
| ФГУП «Почта России» | 22 | 41 | 6 |
| ОАО «МТС» | 1 | 4 | 1 |
| ООО "Системы и технологии электронных коммуникаций" | 0 | 1 | 0 |
| ООО "Современное Камчатское Телевидение плюс" | 0 | 1 | 0 |
| ООО «ИнтерКамСервис» | 0 | 1 | 0 |
| В обращении не определено | 1 | 6 | 2 |
| **Общий итог** | 35 | 66 | 17 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2012 | 2013 | 3 кв |
| проведена   | меры приняты | 7 | 17 | 0 |
| на рассмотрении | 2 | 0 | 0 |
| разъяснено | 1 | 1 | 0 |
| решено положительно | 1 | 0 | 0 |
| не проведена     | меры приняты | 2 | 1 | 0 |
| на рассмотрении | 4 | 3 | 3 |
| переадресовано | 5 | 3 | 0 |
| разъяснено | 12 | 40 | 13 |
| решено положительно | 1 | 1 | 1 |

 Основная доля обращений, поступивших в отчетный период, связана с неудовлетворительной работой ФГУП «Почта России» по пересылке почтовых отправлений. Кроме того число жалоб на действия данного оператора связи быстро растет. Во всех случаях по результатам проведенных внеплановых проверок факты нарушений подтверждены, а оператор связи привлечен к административной ответственности. Кроме жалоб на нарушения контрольных сроков пересылки указанных отправлений, получено большое количество обращений с просьбой разъяснения порядка поиска отправлений и получения компенсации за их несвоевременную доставку. Все разъяснения даны в полном объеме и в установленный срок.

 Так же достаточно большое число обращений обусловлено недовольством пользователей качеством оказания телематических услуг связи, предоставляемых различными операторами связи, включая операторов подвижной радиотелефонной связи, и правильностью начисления платы за данные услуги. Объективной причиной роста таких обращений является бурное развитие сетей подвижной радиотелефонной связи третьего поколения и увеличения числа соответствующих абонентов. В ходе рассмотрения данных жалоб факты нарушений не выявлены.

 Число жалоб по другим темам (мошенничества, подозрения на угрозу жизни и здоровья, вызванные электромагнитным излучением РЭС) осталось на прежнем уровне. Жалобы по данной тематике перенаправлены в соответствующие органы.

***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 |
| 2012 год | 1 кв.  | 5 |
| 2 кв.  | 4 |
| 3 кв. | 2 |
| **Всего:** | **11** |
| 2013 год | 1 кв.  | 4 |
| 2 кв.  | 6 |
| 3 кв. | 1 |
| **Всего:** | **11** |

За 9 месяцев 2013 года поступило 11 обращений юридических лиц и граждан в области персональных данных, из них 9 - обращения граждан:

**Рассмотрение обращений поступивших от физических лиц**

Всего за 9 месяцев 2013 года поступило 9 обращений от физических лиц.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | **поступило из ЦА** | **поступило в ТО** | **Общее количество обращений** |
| 2012 год | 1 кв. | 0 | 2 | 2 |
| 2 кв. | 0 | 3 | 3 |
| 3 кв. | 0 | 0 | 0 |
| **Всего:** | **0** | **5** | **5** |
| 2013 год | 1 кв. | 0 | 3 | 3 |
| 2 кв. | 0 | 5 | 5 |
| 3 кв. | 0 | 1 | 1 |
| **Всего:** | **0** | **9** | **9** |

В отчетном периоде поступило одно обращение по факту размещения персональных данных (списка должников с указанием адреса, Ф.И.О. и суммы долга) на оборотной стороне платежных документов на оплату жилищно-коммунальных услуг за август 2013 года. Это обращение находится на рассмотрении.

**Типовые нарушения, совершаемые операторами в области персональных данных:**

Типовыми являются нарушения требования конфиденциальности (ст. 7 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных») путем передачи персональных данных третьему лицу или их размещения в открытом доступе (публикации и т.п.).