# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 4 КВАРТАЛЕ 2013 ГОДА

Всего в 1 квартале 2014 года в адрес Управления поступило 34 письменных обращения с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 28 обращений, 6 находятся на рассмотрении. Кроме того даны разъяснения на 14 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб | |
| Направления деятельности | 1 кв. 2013 | 1 кв. 2014 |
| СМИ | 2 | 6 |
| Связь | 24 | 22 |
| Персональные данные | 0 | 6 |

#### Работа с обращениями в сфере СМИ

В отчетном периоде было рассмотрено 6 обращений гражданин, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

3 обращения посвящены прекращению вещания телеканалов «Улыбка ребенка» и «ТБН» на территории Российской Федерации.

Одно обращение касалось публикаций в газете «Зеркало времени», еще одно прекращению вещания «Радио России» на длинных волнах. Тематика одного обращений не относится к компетенции Роскомнадзора.

Ни в одном случае нарушения законодательства установлены не были, заявителям направлены соответствующие разъяснения.

#### Работа с обращениями граждан в сфере связи

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 1 кв.  2013 г. | 1 кв.  2014 г. |
| ИП Кузнецов Дмитрий Даниилович | 0 | 1 |
| ОАО «МегаФон» | 1 | 4 |
| ОАО «Мобильные ТелеСистемы» | 3 | 5 |
| ОАО «Ростелеком» | 1 | 1 |
| ООО «Радиус» | 0 | 1 |
| ООО «Системы и технологии электронных коммуникаций» | 1 | 0 |
| ФГУП «Почта России» | 17 | 10 |
| В обращении не определено | 1 | 0 |
| Общий итог | 24 | 22 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 1 кв.  2013 г. | 1 кв.  2014 г. |
| проведена | меры приняты | 9 | 2 |
| разъяснено | 1 | 0 |
| не проведена | на рассмотрении | 0 | 2 |
| переадресовано | 1 | 4 |
| разъяснено | 13 | 14 |
| Общий итог |  | 24 | 22 |

Из поступивших в 1 кв. 2014 году обращений:

– 10 (46%) по вопросам оказания услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений);

– 5 (22,7%) по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи);

– 3 (13%) по вопросам оказания телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи).

– 4 (18%) иные вопросы, не относящиеся к области оказания услуг 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 |
| 2013 год | 1 кв. | 4 |
| 2014 год | 1 кв. | 6 |

За 1 квартал 2014 года поступило 6 обращений граждан в области персональных данных. Обращений юридических лиц не поступало.

#### Рассмотрение обращений поступивших от физических лиц

Всего за 1 кв. 2014 года поступило 6 обращений от физических лиц.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2013 год | 1 кв. | 0 | 3 | 3 |
| 2014 год | 1 кв. | 0 | 6 | 6 |

* 15.01.2014 поступило обращение с информацией, что ООО "УЖХК г. Петропавловска-Камчатского", в рамках работы по взысканию задолженности направляет запросы в организации Края, с просьбой прислать адресный список работников для проверки наличия задолженности за услуги ЖКХ по адресу. В ООО "УЖХК г. Петропавловска-Камчатского" направлен запрос, при рассмотрении ответа на который нарушений законодательства не установлено. Заявителю направлен ответ.
* 27.01.2014 поступило обращение с просьбой подтвердить факт направления электронной формы уведомления об обработке персональных данных с сайта Роскомнадзора. Заявителю направлено разъяснение о порядке подачи уведомления.
* 17.02.2014 поступило обращение гражданки с жалобой на незаконное использование МБДОУ "Тигильский детский сад "Каюмка" ее видеозаписи. Ответ на запрос в установленный срок не поступил. Рассмотрение обращения продлено до 17.04.2014.
* 24.03.2014 поступило обращение гражданина по поводу звонков "Национальной службы взыскания" о погашении долга. Поскольку гражданин не указал ни своего адреса, ни номера телефона, ни информации о том, чей долг предлагают оплатить – ему направлен запрос о предоставлении дополнительных сведений.
* 27.03.2014 поступило обращение по поводу передачи его персональных данных "УЖХК г. Петропавловска-Камчатского" в бюро кредитных историй. Оператору направлен запрос.
* 31.03.2014 поступило обращение гражданина, перенаправленное из прокуратуры с жалобой на действия сотрудника Государственной жилищной инспекции в части снятия копии паспорта заявительницы, как руководителя юридического лица при составлении административного протокола на юридическое лицо. В Государственную жилищную инспекцию направлен запрос о разъяснении действий инспектора.

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

Нарушений, по обращениям, в отчетном периоде не зафиксировано.