# 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 2013 году в адрес Управления поступило 114 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 110 обращений, 4 находятся на рассмотрении. Кроме того даны разъяснения на 58 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Количество поступивших жалоб** | |
| **Направления деятельности** | **4 кв. 2012** | **4 кв. 2013** |
| СМИ | 2 | 3 |
| Связь | 20 | 27 |
| Персональные данные | 3 | 7 |

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

В отчетном периоде было рассмотрено 3 обращения граждан о деятельности средств массовой информации. В двух случаях гражданам были даны разъяснения законодательства Российской Федерации в сфере массовой информации. За публикацию персональных данных гражданина вынесено предупреждение газете «Панорама».

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

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжалуются | 4 кв 2012 | 4 кв 2013 |
| ФГУП «Почта России» | 9 | 17 |
| В обращении не определено | 2 | 2 |
| ОАО «Ростелеком» | 2 | 3 |
| ОАО «Мобильные ТелеСистемы» | 2 | 2 |
| ОАО «Вымпел-Коммуникации» | 0 | 2 |
| ОАО «МегаФон» | 0 | 0 |
| ООО «Камтелеком» | 0 | 1 |
| ООО «ИнтерКамСервис» | 0 | 0 |
| ООО «Системы и технологии электронных коммуникаций» | 0 | 0 |
| ООО «Современное Камчатское Телевидение плюс» | 0 | 0 |
| ЗАО «Сибирская Сотовая Связь» | 1 | 0 |
| Общий итог | 16 | 27 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2012 г. | 2013 г. |
| проведена | меры приняты | 2 | 4 |
| на рассмотрении | 0 | 1 |
| разъяснено | 2 | 0 |
| решено положительно | 0 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 |
| переадресовано | 3 | 2 |
| разъяснено | 7 | 22 |
| решено положительно | 0 | 0 |
| Общий итог |  | 16 | 27 |

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 |
| 4 кв. | 8 |
| **Всего:** | **19** |
| 2013 год | 1 кв. | 4 |
| 2 кв. | 6 |
| 3 кв. | 1 |
| 4 кв. | 1 |
| **Всего:** | **12** |

В 4 квартале 2013 год поступило 1 обращение гражданина, которое было рассмотрено в установленный законом срок.

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.).