# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 1 КВАРТАЛЕ 2015 ГОДА

Всего в 1 квартале 2015 года в адрес Управления поступило 31 письменное обращения с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 26 обращений, 5 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. 2014 | 1 кв. 2015 |
| СМИ | 2 | 6 |
| Связь | 22 | 20 |
| Персональные данные | 0 | 5 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 6 обращений граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

Одна жалоба касалась прекращения эфирного вещания телеканалов «Телеканал REN-TV» и «РЕН ТВ-Камчатка» в г. Петропавловск-Камчатский. Заявителю даны разъяснения.

Жалоба на содержание визуальных произведений, вещаемых Телеканалом 2х2, направлена для рассмотрения непосредственно в Роскомнадзор.

Остальные 4 обращения касались сведений, публикуемых на Интернет-сайтах, не являющихся средствами массовой информации.

Одно из этих обращений касалось пропаганды символики нацизма и фашизма. Кроме того, поступила жалоба на распространение экстремистских материалов. Данные обращения были перенаправлены для рассмотрения в УМВД по Камчатскому краю и Прокуратуру Камчатского края.

На жалобу гражданина о распространении материалов порнографического содержания на Интернет-сайтах было дано разъяснение.

Одно обращение о распространении в социальной сети информации, порочащей честь и достоинство гражданина, находится на рассмотрении. Заявителю будет дано разъяснение в установленный законом срок.

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

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 1 кв. 2014 г. | 1 кв. 2015 г. |
| ИП Кузнецов Дмитрий Даниилович | 1 | 0 |
| ОАО «МегаФон» | 4 | 2 |
| ОАО «Мобильные ТелеСистемы» | 5 | 4 |
| ОАО «Ростелеком» | 1 | 2 |
| ООО «Радиус» | 1 | 0 |
| ФГУП «Почта России» | 10 | 5 |
| В обращении не определено | 0 | 7 |
| Общий итог | 22 | 20 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 1 кв. 2014 г. | 1 кв. 2015 г. |
| проведена | меры приняты | 2 | 3 |
| на рассмотрении | 0 | 2 |
| не проведена | на рассмотрении | 2 | 1 |
| переадресовано | 4 | 3 |
| разъяснено | 14 | 10 |
| решено положительно | 0 | 1 |
| Общий итог |  | 22 | 20 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 1 кв. 2014 г. | 1 кв. 2015 г. |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи) | 3 (13%) | 6 (30%) |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 10 (46%) | 5 (25%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи) | 5 (22,7%) | 3 (15%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 4 (18%) | 3 (15%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 0 | 3 (15%) |

Как видно из представленной информации в 2015 году количество обращений снизилось на 9%. В большей степени это связано со снижением числа обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи.

Наблюдается значительный рост обращений по вопросам оказания телематических услуг связи.

Возросло число обращений населения с жалобами на радиопомехи в диапазоне 433 МГц, оказывающие влияние на системы автомобильных сигнализаций.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 1 квартал 2015 года поступило 5 обращений граждан в области персональных данных. Обращений юридических лиц не поступало.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2014 год | 1 кв. | 0 | 6 | 6 |
| 2015 год | 1 кв. | 0 | 5 | 5 |

Одно обращение касалось разъяснения законодательства о персональных данных (а именно, трактовки понятия специальные категории ПДн).

Три обращения касались способа доставки и формы предоставления квитанций за жилищно-коммунальные услуги. При этом один из заявителей обращался за разъяснением законодательства о персональных данных. Два других обращения – жалобы на действия организаций (в части обработки персональных данных) при доставке квитанций за оказанные жилищно-коммунальные услуги.

Также в отчетном квартале Прокуратурой города Петропавловска-Камчатского перенаправлена для рассмотрения в части нарушения законодательства о персональных данных жалоба гражданина на действия коллекторского агентства.

Заявителям, обратившимся за разъяснением законодательства о персональных данных, в установленный законом срок направлены ответы. Три жалобы находятся на рассмотрении (установленный законом срок не истек).