# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 1 КВАРТАЛЕ 2016 ГОДА

Всего в 1 квартале 2016 года в адрес Управления поступило 37 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 28 обращений, 9 находятся 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 |
| Направления деятельности | 1 кв. 2015 | 1 кв. 2016 |
| СМИ | 6 | 4 |
| Связь | 20 | 24 |
| Персональные данные | 5 | 9 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 4 обращения граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

Два обращения касались публикации в газете «Мильковские новости» информации, порочащей честь и достоинство граждан, а также разжигающей межконфессиональную рознь. Обращения касались одной и той же статьи, вместе с тем, в одном из них содержалась, также, жалоба на нарушение ст. 44 закона об СМИ. Нарушений в ходе рассмотрения не установлено. Заявителям направлены соответствующие ответы.

Остальные 2 обращения касались недостоверных сведений, публикуемых на Интернет-сайтах, не являющихся средствами массовой информации. Заявителям даны разъяснения.

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

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжаловались | 1 кв. 2015 г. | 1 кв. 2016 г. |
| ФГУП «Почта России» | 5 | 10 |
| ОАО «Мобильные ТелеСистемы» | 4 | 3 |
| ОАО «Ростелеком» | 2 | 4 |
| ОАО «МегаФон» | 2 | 0 |
| Физическое лицо | 0 | 1 |
| В обращении не определено | 7 | 6 |
| Общий итог | 20 | 24 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 1 кв. 2015 г. | 1 кв. 2016 г. |
| проведена | меры приняты | 3 | 0 |
| на рассмотрении | 2 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 0 | 3 |
| на рассмотрении | 1 | 4 |
| отказано | 0 | 1 |
| переадресовано | 3 | 1 |
| разъяснено | 10 | 14 |
| решено положительно | 1 | 1 |
| Общий итог |  | 20 | 24 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 1 кв. 2015 г. | 1 кв. 2015 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 5 (25%) | 10 (41,67%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи) | 6 (30%) | 1 (4,17%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи) | 3 (15%) | 4 (16,67%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 3 (15%) | 4 (16,67%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 3 (15%) | 4 (16,67%) |
| Оказание услуг связи для целей кабельного вещания | 0 | 1 (4,17%) |

Как видно из представленной информации в 2015 году количество обращений увеличилось на 20%. В большей степени это связано со увеличением числа обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи.

Наблюдается значительный спад количества обращений по вопросам оказания телематических услуг связи.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 1 квартал 2016 года поступило 9 обращений граждан в области персональных данных. Обращений юридических лиц не поступало.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Период | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2015 год | 1 кв. | 0 | 5 | 5 |
| 2016 год | 1 кв. | 0 | 9 | 9 |

Одна жалоба касалась предоставления третьим лицам персональных данных, обработка которых велась в личных целях, – жительница направила жалобу на своего соседа, указав в тексте его сотовый телефон и место жительства.

Одна жалоба касалась размещения на сайте СМИ в сети «Интернет» персональных данных заявителя без его согласия. Нарушение не подтвердилось.

В отчетный период поступила, также, жалоба на рекламные звонки, поступающие в адрес заявителя от некоего интернет-магазина. Вместе с тем, информации, изложенной в обращении, было недостаточно для его рассмотрения. На направленный в адрес гражданина запрос ответ не поступил. В связи с чем, гражданину направлены разъяснения законодательства о персональных данных.

В одном обращении заявитель просил объяснить, на каком основании перечисленные им организации, имеющие статус микрофинансовых организаций, не состоят в "Реестре операторов, осуществляющих обработку персональных данных". Заявителю разъяснены положения законодательства о персональных данных. В целях контроля исполнения указанными организациями требований законодательства в их адрес направлены запросы о предоставлении сведений.

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