# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ

# ВО 2 КВАРТАЛЕ 2016 ГОДА

Всего во 2 квартале 2016 года в адрес Управления поступило 51 письменное обращение с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 45 обращений, 6 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 | 2 кв. 2015 г. | 2 кв. 2016 г. |
| СМИ | 2 | 4 |
| Связь | 14 | 21 |
| Персональные данные | 12 | 26 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

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

Одно обращение касалось непосредственно деятельности СМИ, нарушение не подтвердилось, заявителю было разъяснено.

В остальных случаях заявители жаловались на информацию, публикуемую на Интернет-сайтах, не зарегистрированных в качестве СМИ. Заявителям были разъяснены полномочия Роскомнадзора. Одно из таких обращений было перенаправлено в органы прокуратуры и МВД, поскольку имелись признаки распространения запрещенной информации.

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

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжалуются | 2 кв.  2015 г. | 2 кв.  2016 г. |
| ФГУП «Почта России» | 8 | 12 |
| ОАО «Ростелеком» | 0 | 3 |
| ОАО «Мобильные ТелеСистемы» | 2 | 1 |
| ОАО «Сбербанк России» | 1 | 0 |
| ФГУП «РТРС» | 1 | 0 |
| В обращении не определено | 2 | 5 |
| **Общий итог** | **14** | **21** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2 кв.  2015 г. | 2 кв.  2016 г. |
| проведена | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 4 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 0 | 4 |
| на рассмотрении | 3 | 2 |
| отказано | 1 | 0 |
| переадресовано | 1 | 4 |
| разъяснено | 4 | 9 |
| решено положительно | 1 | 2 |
| Общий итог |  | 14 | 21 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) | |
| --- | --- | --- |
| 2 кв.  2015 г. | 2 кв.  2016 г. |
| По вопросам оказания услуг почтовой связи | 7 (50 %) | 12 (85,7%) |
| По вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи | 2 (14,3 %) | 0 (0 %) |
| Иные вопросы, не относящиеся к области оказания услуг связи | 2 (14,3 %) | 3 (21,4 %) |
| По вопросам оказания телематических услуг связи | 0 (0 %) | 4 (28,6 %) |
| По вопросам радиопомех для РЭС гражданского назначения | 1 (7,2 %) | 0 (0 %) |
| По вопросам оказания услуг связи для целей кабельного телевизионного вещания | 1 (7,2 %) | 0 (0 %) |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 1 (7,2 %) | 2 (14,3 %) |

Как видно из представленной информации во 2 кв. 2016 года количество обращений увеличилось на 50% относительно аналогичного периода 2015 года. Наблюдаются некоторое перераспределение тематик обращений. Так заметно снизилось число обращений по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи и увеличилось число обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи и телематических услуг связи.

*Работа с обращениями в области персональных данных*

За 2 квартал 2016 года поступило 25 обращений граждан в области персональных данных и 1 обращение от должностного лица.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2015 год | 2 кв. | 0 | 12 | 12 |
| 2016 год | 2 кв. | 9 | 15 | 26 |

Из поступивших обращений 25 – жалобы, содержащие доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, неограниченного круга лиц, поступившие на действия (по категориям операторов):

государственных и муниципальных органов – 2;

банков и кредитных организаций – 12;

интернет-сайтов – 2;

социальных сетей – 1;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 4;

иных категорий операторов – 4.

Обращение должностного лица касалось вопроса применения законодательства о персональных данных.

Рассмотрено 21 обращение. По результатам рассмотрения 10 из них выявлены признаки нарушений, материалы направлены в органы прокуратуры. 4 обращения находятся на рассмотрении (установленный законом срок не истек).