# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 3 КВАРТАЛЕ 2016 ГОДА

Всего в 3 квартале 2016 года в адрес Управления поступило 36 письменных обращения граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 26 обращений, 10 находятся на рассмотрении. Кроме того, даны разъяснения на 24 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Количество поступивших обращений** | |
| **Направления деятельности** | **3 кв. 2015 г.** | **3 кв. 2016 г.** |
| СМИ | 6 | 1 |
| Связь | 14 | 22 |
| Персональные данные | 14 | 13 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 1 обращение от гражданина, относящиеся к сфере массовых коммуникаций.

Данное обращение поступило от представителя общественной организации по вопросу возможных нарушений законов Российской Федерации при регистрации СМИ «Искра Юг». Нарушения законодательства установлены не были, заявителю направлены соответствующие разъяснения.

## *Работа с обращениями граждан в сфере связи*

Список лиц, действия которых обжаловались:

| Наименование лица, действия которого обжалуются | 3 кв. 2015 г. | 3 кв. 2016 г. |
| --- | --- | --- |
| ФГУП «Почта России» | 7 | 8 |
| ПАО «Вымпел-Коммуникации» | 0 | 4 |
| ОАО «Ростелеком» | 2 | 4 |
| ИП Томкевич А.В. | 0 | 2 |
| ОАО «МТС» | 1 | 2 |
| ОАО «МегаФон» | 1 | 0 |
| В обращении не определено | 3 | 2 |
| **Общий итог** | 14 | 22 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Итог рассмотрения обращения | 3 кв. 2015 г. | 3 кв. 2016 г. |
| меры приняты | 2 | 4 |
| на рассмотрении | 1 | 5 |
| переадресовано | 2 | 2 |
| разъяснено | 9 | 7 |
| решено положительно | 0 | 2 |
| отказано | 0 | 2 |

Как видно из представленных данных в 2016 году количество обращений увеличилось на 50%. В большей части это обусловлено увеличением количества обращений на качество услуг связи, предоставляемых ФГУП «Почта России», ПАО «Вымпел-Коммуникации» и ПАО «Ростелеком».

Распределение по тематикам обращений, поступивших в отчетном периоде, выглядит следующим образом:

* 8 (38,1%) по вопросам оказания услуг почтовой связи;
* 5 (23,8%) по вопросам оказания телематических услуг связи;
* 4 (19%) по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи;
* 2 (9,5%) по вопросам оказания услуг связи для целей кабельного телевизионного вещания;
* 2 (9,5%) по иным вопросам.

#### **Работа с обращениями в области персональных данных**

За 3 квартал 2016 года поступило 13 обращений граждан в области персональных данных.

|  |  |
| --- | --- |
| Период | Общее количество обращений |
| 3 кв.2015 год | 14 |
| 3 кв.2016 год | 13 |

Из поступивших обращений 13 – 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 – 3;

банков и кредитных организаций – 3;

операторов связи – 1;

интернет-сайтов – 2;

организаций, осуществляющих деятельность в сфере ЖКХ – 1;

иных категорий операторов – 3.

Из поступивших рассмотрено 8 обращений. По результатам рассмотрения 2 из них выявлены признаки нарушений, материалы направлены в органы прокуратуры. В 6 случаях информация о нарушениях в области персональных данных не подтвердилась. 5 обращений находятся на рассмотрении (установленный законом срок не истек).