**Сведения**

**о работе с обращениями граждан, поступившими в Управление Роскомнадзора по Москве и Московской области  
 в I квартале 2011 года**

В 1 квартале 2011 года в Управление поступило **859** обращений, из них:

- в сфере связи – 722 обращения;

- в сфере печатных СМИ – 25;

- в сфере электронных СМИ – 8;

- в сфере защиты субъектов персональных данных – 104.

В том числе, от юридических лиц – 47 обращений.

Количество обращений, поступивших в Управление в сравнении с 1 кварталом 2010 года показано на рис. 2.1.



Рис. 2.1.

***В сфере связи***

Предоставление услуг телефонной связи.

Поступило – 97 обращений. Рассмотрено, с учетом переходящих обращений – 82 обращения. В стадии рассмотрения – 31 обращение.

Темы обращений:

выставление больших счетов за услуги международной связи, при этом заявитель услугами данного оператора не пользуется;

подключение к услугам междугородной и международной связи без согласия заявителя;

неустойчивое функционирование телефонной сети;

несвоевременная доставка счетов за услуги телефонной связи; длительное проведение ремонтных работ по восстановлению связи.

По результатам рассмотрения обращений 8 заявителей письменно отказались от рассмотрения обращений. В пользу 7 заявителей был сделан перерасчет денежных средств. Выдано 2 предписания. Составлен протокол об административном правонарушении. Пять обращений направлено по подведомственности в другие организации. В остальных случаях заявителям давались письменные разъяснения и рекомендации.

Предоставление услуг подвижной радиотелефонной связи.

Поступило – 133 обращения. Рассмотрено, с учетом переходящих обращений – 109 обращений. В стадии рассмотрения – 53 обращения.

Темы обращений:

- списание денег со счета заявителя за услуги, которые он не заказывал;

- перевод с авансовой формы расчета на кредитную без извещения и согласия заявителя;

- списание денег со счета за услуг, которые не оказывались;

- списание денег со счета за входящие СМС. Навязывание услуг с помощью СМС;

- неотключение дополнительной услуги, несмотря на обещание оператора сделать это;

- продажа контрактов на предоставление услуг подвижной радиотелефонной связи без внесения паспортных данных;

- мошеннические действия операторов связи совместно с владельцами «коротких номеров»;

- неустойчивое функционирование сети подвижной радиотелефонной связи;

- незаконная установка базовой станции подвижной радиотелефонной связи.

По результатам рассмотрения обращений в пользу 15 заявителей сделан перерасчет денежных средств. Составлен протокол об административном правонарушении. Восемь обращений направлено для рассмотрения по подведомственности в другие организации. В остальных случаях заявителям давались письменные разъяснения и рекомендации.

В части неправомочного использования радиоэлектронных средств. Поступило – 19 обращений. Рассмотрено – 14 обращений. В стадии рассмотрения – 5 обращений.

По результатам рассмотрения обращений составлен протокол об административном правонарушении. Выдано представление. Три обращения направлено для рассмотрения по подведомственности в другие организации. В остальных случаях заявителям давались письменные разъяснения и рекомендации.

Предоставление телематических услуг связи и услуг связи для целей вещания.

Поступило – 166 обращений. Рассмотрено, с учетом переходящих обращений – 131 обращение. В стадии рассмотрения – 59 обращений.

Темы обращений:

- изменение стоимости услуг оператором связи в одностороннем порядке;

- неустойчивое функционирование сети передачи данных;

- невозможность связаться со службой технической поддержки оператора, предоставляющего услуги связи;

- навязывание услуг по телефонной сети связи;

- отказ сделать перерасчет за время неустойчивого функционирования сети;

- через год после разрыва договора оператор выставляет счет о задолженности;

- длительная неработоспособность радиотрансляционной сети;

- навязывание услуг на дополнительные каналы ТВ;

- требование оператором связи платы за техническую поддержку, хотя заявитель не пользуется Интернетом;

- неустойчивое функционирование сети ТВ.

По результатам рассмотрения обращений в пользу 10 заявителей сделан перерасчет денежных средств. 10 заявителей письменно отказались от рассмотрения обращений. 12 обращений направлено для рассмотрения по подведомственности в другие организации. В остальных случаях заявителям давались письменные разъяснения и рекомендации.

Предоставление услуг почтовой связи.

Поступило – 307 обращений. Рассмотрено, с учетом переходящих обращений – 306 обращений. В стадии рассмотрения – 71 обращение.

Темы обращений:

- нарушение контрольных сроков доставки почтовых отправлений;

- необоснованный возврат заказных отправлений;

- хищение бытовой техники из международных почтовых отправлений;

- пропажа почтовых отправлений;

- невозможно дозвониться до диспетчерских служб оператора почтовой связи.

По результатам рассмотрения обращений составлено 124 протокола об административных правонарушениях. Три заявителя письменно отказались от рассмотрения обращений. 13 обращений направлено для рассмотрения по подведомственности в другие организации. В остальных случаях заявителям давались письменные разъяснения и рекомендации.

***В сфере СМИ***

Обращения в сфере печатных СМИ.

Поступило – 25 обращений. Рассмотрено, с учетом переходящих обращений – 21 обращение. В стадии рассмотрения – 10 обращений.

Темы обращений:

- распространение печатных СМИ с неполными выходными данными;

- журналы, издаваемые одним издательством, имеют одинаковые выходные данные;

- обязательные экземпляры журналов не поступают в ФГУН «Российская книжная палата»;

- нарушение порядка объявления выходных данных печатных СМИ.

По результатам рассмотрения обращений составлено 6 протоколов об административных правонарушениях. В остальных случаях заявителям давались письменные разъяснения и рекомендации.

Обращения в сфере электронных СМИ.

Поступило – 8 обращений. Рассмотрено – 6 обращений. В стадии рассмотрения – 2 обращения.

Темы обращений:

- нарушение телевизионными компаниями лицензионных условий и законодательства о средствах массовой информации;

- трансляция передач, таких как передача о «целителях», на самом деле зарабатывающих миллионы на горе отчаявшихся людей;

- отмена показа фильмов, которые проповедуют насилие и террор;

- что предпринимает правительство Москвы для очистки эфира от порнографии?

По результатам рассмотрения обращений составлено 2 протокола об административном правонарушении. Выдано предписание. Одно обращение направлено для рассмотрения по подведомственности в другую организацию. В остальных случаях заявителям давались письменные разъяснения.

***В сфере информационных технологий и деятельности по защите прав субъектов персональных данных***

Поступило – 104 обращения. Рассмотрено, с учетом переходящих обращений – 61 обращение. В стадии рассмотрения – 43 обращения.

Темы обращений:

- неправомерное использование персональных данных кредитными организациями;

- незаконное использование персональных данных организациями ЖКХ;

- незаконное использование персональных данных компаниями по сбору платежей;

- размещение персональных данных заявителя на сайтах в открытом доступе без согласия заявителя;

- игнорирование кредитными организациями заявлений от заявителей об уничтожении их персональных данных.

Обобщенная информация по результатам рассмотрения обращений   
в 1 квартале 2011 года приведена в таблице.

|  |  |
| --- | --- |
| Обращения граждан | Количество |
| Общее количество обращений граждан по вопросам защиты прав субъектов персональных данных (п. 1- п. 2) | 104 |
| из них: |  |
| 1. Количество обращений по разъяснению законодательства по защите прав субъектов персональных данных (п. 1.1.1+ п. 1.1.2) | 6 |
| из них: |  |
| 1.1.1 направлены разъяснения заявителю | 6 |
| 1.1.2 находятся на рассмотрении | 0 |
| 1. Количество обращений по разъяснению законодательства по защите прав субъектов персональных данных (п. 2.1.1+ п. 2.2+п.2.3+п.2.4) | 98 |
| по результатам рассмотрения: |  |
| проведено внеплановых проверок | 1 |
| 2.1 дан ответ заявителям (п. 2.1.1+ п. 2.1.2) | 36 |
| 2.1.1 факты нарушений законодательства не были установлены | 35 |
| 2.1.2 в одностороннем порядке операторами приняты меры по восстановлению нарушенных прав и законных интересов заявителей | 1 |
| 2.2 материалы направлены в органы прокуратуры (п. 2.2.1 + п.2.2.2) | 30 |
| из них: |  |
| 2.2.1 рассмотрены (п. 2.2.1.1+ п.2.2.1.2+ п.2.2.1.3 + п.2.2.1.4+ п.2.2.1.5 + п. 2.2.1.6) | 12 |
| в том числе: |  |
| 2.2.1.1 возбуждено административное производство | 5 |
| 2.2.1.2 отказано в возбуждении (п. 2.2.1.2.1+ п. 2.2.1.2.2 + п. 2.2.1.2.3): | 3 |
| 2.2.1.2.1 по истечении сроков давности | 2 |
| 2.2.1.2.2 из-за отсутствия состава правонарушения | 1 |
| 2.2.1.2.3 и другие основания (указать основание) | 0 |
| 2.2.1.3 вынесено предупреждение | 0 |
| 2.2.1.4 вынесено представление | 3 |
| 2.2.1.5 принесен протест | 0 |
| 2.2.1.6 направлено в суд | 1 |
| 2.2.2 находятся на рассмотрении в органах прокуратуры | 18 |
| 2.3 направлено в суд территориальным Управлением Роскомнадзора | 2 |
| 2.4 находятся на рассмотрении в территориальном Управлении Роскомнадзора | 43 |

В разделе 2.2 таблицы данные указаны с учётом того, что 14 дел было передано в Прокуратуру в 1 квартале 2011 года, а 16 были учтены как перешедшие с 2010 года.