**Сведения**

**о работе с обращениями граждан, поступившими в Управление Роскомнадзора по Москве и Московской области  
 в 2009 году**

Управлением Федеральной службы по надзору в сфере связи и массовых коммуникаций по Москве и Московской области проведен анализ работы с обращениями граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов в отчетном 2009 году.

Рассмотрены сведения, представленные в отчете о результатах деятельности Управления Россвязькомнадзора по Москве и Московской области с 01.01.2009 по 22.05.2009, и Управления Роскомнадзора по Москве и Московской области с 22.05.2009 по 31.12.2009.

Информация о рассмотренных обращениях вносится в базу данных Системы Электронного Документооборота (СЭД) учета обращений граждан, в базу данных Экспедиция (СЭД) обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов. Эта программа также служит основой для подготовки ежемесячной справки РУ о результатах рассмотрения обращений, и ежегодного отчета в ЦА ФС, в содержательной части которого отражены:

- перечень тем, по которым чаще всего обращались граждане - нарушение правил оказания услуг связи;

- новые темы, появившиеся в почте граждан за отчетный период – нарушение Закона «О персональных данных» на обработку персональных данных, а также случаи злоупотребления свободой массовой информации;

- наиболее часто указываемые причины, которые вызывают обращения граждан – качество предоставления услуг связи, а также нарушение порядка оплаты за неё;

- принятые меры по решению проблем, порождающих обращения граждан – внеплановые проверки, выезд без приказа, письменные разъяснения;

- а также благодарности за меры, принятые по восстановлению нормальной работы связи.

В Управлении Роскомнадзора по Москве и Московской области порядок работы с обращениями граждан определен Инструкцией о работе с обращениями граждан и приеме посетителей, утвержденной приказом руководителя Управления Россвязькомнадзора по Москве и Московской области от 31.12.2008 № 77.

В 2009 году в Управление **поступило** 1126 обращений граждан, в том числе из центрального аппарата Федеральной службы 926.

За отчетный период **рассмотрено** 1014 обращений, в том числе по поручению центрального аппарата Федеральной службы 696.

Проведено 199 проверок с выездом на место. По результатам 199 проверок операторам связи выданы предписания. Претензии сняты и заявления отозваны заявителями –136 .

Сведения по результатам рассмотрения обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушения их прав и законных интересов за период с 01.01.2009 по 31.12.2009 приведены в Приложении № 1.

Многочисленные обращения граждан на ухудшение качества связи, несвоевременные выставление, доставку счетов и выполнение заявок на восстановление связи абонентов ОАО «ЦентрТелеком» связаны с реорганизацией компании (сокращением). Московским филиалом ОАО «ЦентрТелеком» проводятся мероприятия по реконструкции и модернизации телефонной сети, направленные в том числе на постепенный перевод абонентов филиала на систему повременного учёта стоимости местных телефонных соединений, что привело к перебоям в телефонной связи.

В отчётном периоде Управлением Роскомнадзора по Москве и Московской области даны письменные разъяснения на обращение граждан о предоставлении услуг подвижной радиотелефонной связи по вопросам оплаты SMS сообщений на короткие номера, передачи персональных данных третьим лицам, оплаты SMS сообщений за пользование на Интернет сайтах, списание денег при нахождении абонента в роуминге, а также кредитование при авансовом методе расчёта.

В 2009 году Управлением Роскомнадзора по Москве и Московской области в связи с многочисленными жалобами граждан на действия ЗАО «АКАДО Столица» 25 ноября 2009 года проведено совещание представителей ЦА и Управления с повесткой дня: «О причинах резкого возрастания жалоб абонентов ЗАО «АКАДО Столица» на качество оказываемых услуг связи, на систему расчётов с абонентами, на обработку персональных данных и о мерах, принимаемых по части пресечения этих нарушений». Принято решение о приостановке рассылки уведомлений абонентам-должникам. ЗАО «АКАДО Столица» принесёт публичные извинения абонентам, которые посчитали себя ущемленными действиями оператором связи и в дополнение проведут адресный телефонный обзвон абонентов, которым были направлены уведомления и принесут свои извинения.

В отчётном периоде с 24.06.2009 проводилась проверка Генеральной прокуратурой Российской Федерации в Центральном федеральном округе. По итогам проведённой проверки нарушений в работе с обращениями граждан не выявлено.

Приложение № 1

**СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ**

**к отчёту Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций о работе с обращениями граждан в 2009 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2008** | **2009** |
| **Поступило писем, всего** | 401 | 1126 |
| В том числе: |  |  |
| - в центральный аппарат Роскомнадзора |  |  |
| - в территориальные органы и подведомственные организации | 401 | 1126 |
| - по сети Интернет |  |  |
| - по факсимильной связи |  |  |
| - в электронном виде |  |  |
| - по «прямым» и «горячим» линиям |  |  |
| - по социальным вопросам |  |  |
| - доложено руководителю Роскомнадзора и его заместителям |  |  |
| - доложено руководителям территориальных органов и подведомственных организаций и их заместителям |  |  |
| **Поступило судебных исков от граждан, всего** |  |  |
| В том числе: |  |  |
| - количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан |  |  |
| **Принято граждан, всего** | 28 | 5 |
| В том числе: |  |  |
| - в центральном аппарате Роскомнадзора |  |  |
| - в территориальных органах и подведомственных организациях | 28 | 5 |
| - руководителем Роскомнадзора и его заместителями |  |  |
| - руководителем территориального органа и его заместителями и подведомственных организаций и их заместителями |  |  |
| **Взято на контроль писем в центральном аппарате, всего** |  |  |
| В том числе: |  |  |
| - переадресовано по принадлежности | 7 | 3 |
| - находятся на рассмотрении |  | 433 |
| - закончены рассмотрением |  | 696 |
| **Результативность рассмотрения контрольных писем в центральном аппарате** |  |  |
| В том числе: |  |  |
| - решено положительно |  | 1014 |
| - меры приняты |  |  |
| - разъяснено |  |  |
| - отказано |  |  |
| Кроме того: |  |  |
| - виновные привлечены к ответственности |  |  |
| - рассмотрено с выездом на место |  |  |
| - рассмотрено с нарушением сроков |  |  |
| **Проведено заседание коллегии по вопросам работы с обращениями граждан** |  |  |
| В том числе: |  |  |
| - в центральном аппарате Роскомнадзора |  |  |
| - в территориальных органах и подведомственных организациях |  |  |