**Сведения**

**о работе с обращениями граждан, поступившими в Управление Роскомнадзора по Москве и Московской области  
 в 2012 году**

В 2012 году в Управление Роскомнадзора по Москве и Московской области (далее – Управление) поступило **7300** обращений (количество обращений увеличилось в **2,2 раза** чем в аналогичный период 2011 года): из них **7130** обращений поступило от граждан, **170** обращений поступило от юридических лиц. В электронном виде: с портала госуслуг **109** обращений, с официального сайта Роскомнадзора **5035** обращений. Переадресовано из Центрального аппарата **999** обращений.

Основная доля обращений, поступающих в Управление, приходиться на обращения, размещенные на официальном сайте Роскомнадзора (**68,97%** от общего количества обращений).

Обращения граждан, поступившие в Управление, подразделяются на сферы:

в сфере связи – **4589** обращений, из них **2219** в сфере почтовой связи;

в сфере печатных СМИ – **326**;

в сфере электронных СМИ – **178**;

в сфере обработки персональных данных – **1577**;

Результативность рассмотрения — **7700** обращений.

Необходимо отметить, что Управлением было рассмотрено в 2012 году больше жалоб на **5,48%**, чем получено в этом же году (получено обращений - **7300**, рассмотрено - **7700**). Данная разница объясняется временным лагом, т.е. обращения полученны в 2011 году, но контрольный срок исполнения находится уже в начале 2012 года. На 25.12.2012 результативность Управления в вопросе рассмотрения жалоб равна **105,48%**.

Сравнительный анализ поступивших за 2012 год в Управление обращений граждан показывает следующее (рис. 9):

**69%** - обращений относятся к предоставлению услуг в сфере связи, из них **28%** на оказание услуг в сфере почтовой связи;

**23%** - обращений по вопросу защиты персональных данных;

**8%** - обращений, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

За отчетный период по обращениям граждан Управлением были проведены **572** внеплановых мероприятий (**98,52%** от общего количества проведенных внеплановых мероприятий). Т.е. внеплановые мероприятия в основном проводятся в результате обращений в Управление. С учетом того, что количество обращений растет из года в год, следует ожидать, соответственно, увеличение количества внеплановых мероприятий, т.к. эти два показателя прямо пропорционально связаны между собой.

Классификация обращений по направлениям деятельности

**Внеплановые мероприятия проводились в основном по вопросу оказания услуг в сфере почтовой связи** (**524** внеплановых мероприятия - **91,9%**). Наиболее часто встречающиеся темы обращений по вопросу ненадлежащего исполнения оператором почтовой связи обязательств: 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.

**В сфере обработки персональных данных** Управлением получено за отчетный период **1577** обращений (**23%** от общего количества). Наиболее часто встречающиеся темы обращений в сфере персональных данных: неправомерное использование персональных данных кредитными организациями, незаконное использование и обработка 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.

**В сфере предоставления услуг подвижной радиотелефонной связи** в Управление поступило **1717** обращений (**23,52%** от общего количества обращений за отчетный период). Наиболее часто встречающиеся темы обращений в сфере предоставления услуг подвижной радиотелефонной связи: 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 услуги, которые не оказывались, списание денег со счета за входящие СМС, навязывание услуг с помощью СМС, не отключение дополнительной услуги, несмотря на обещание оператора сделать это, мошеннические действия операторов связи совместно с владельцами «коротких номеров», неустойчивое функционирование сети подвижной радиотелефонной связи, незаконная установка базовой станции подвижной радиотелефонной связи.

**Анализ рассмотренных жалоб в сфере связи показывает**, что в основе этих жалоб лежит несовершенство договорных отношений (или их отсутствие) между операторами и абонентами, договоры между которыми должны заключаться не только с учетом требований Гражданского Кодекса Российской Федерации, но и с учетом требований нормативных правовых актов, действующих в отрасли связи. Необходимо решать на нормативном уровне проблему с информированностью абонентов оператором об условиях получения услуг от контент-провайдеров (партнеров операторов связи) и их стоимостью, а так же предоставлять услугу после получения согласия абонента с условиями получения этой услуги. Многие из проблем, приведенных в жалобах, не могут быть решены в пределах компетенции Управления. В этих случаях материалы направлялись по подведомственности или гражданам было рекомендовано обратиться в суд.

Также необходимо отметить, что в рамках рассмотрения жалоб и обращений граждан Управлением проведена работа с оператором связи ОАО «Ростелеком» (МРФ «Центр» - Московский филиал»), в результате которой после 5-месячного бездействия в кратчайший срок восстановлена телефонная связь в д. Аляухово Одинцовского района Московской области. От имени жителей этого населенного пункта была получена письменная благодарность с надписью «Спасибо, что Вы есть!»

В период 2012 года **116** обращений граждан были переадресованы по компетенции: в ГУ МВД по г. Москве (в отношении противоправных действий в информационно-коммуникационных сетях, включая сеть интернет, мошеннических действий, связанных с незаконным использованием сетей связи, распространения порнографии и информации экстремистского содержания на Интернет-сайтах), в Управления Федеральной антимонопольной службы по г. Москве или Московской области (в отношении рекламы в СМИ), в Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Москве или Московской области и другие федеральные органы исполнительной власти.

По результатам рассмотрения обращений граждан за 2012 год в Управлении вынесены решения:

Меры приняты – **4585**;

Разъяснено – **2908**;

Не поддержано – **207**.

**Все обращения поставлены на контроль. Рассматриваются без нарушения контрольных сроков.** В целях реализации Постановления Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» в Управлении **введен новый классификатор по обращениям граждан с учетом срока рассмотрения обращения 15 суток.**

*В Управлении большое внимание уделяется вопросу работы с обращениями граждан, механизм их рассмотрения постоянно совершенствуется. В отчетном периоде было проведено одно занятие с сотрудниками Управления и 10 совещаний по вопросам работы с обращениями граждан****.***