# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ в 2013 году

Всего в 2013 году в адрес Управления поступило 114 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 110 обращений, 4 находятся на рассмотрении. Кроме того даны разъяснения на 58 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Количество поступивших жалоб** | |
| **Направления деятельности** | **2012** | **2013** |
| СМИ | 8 | 10 |
| Связь | 51 | 93 |
| Персональные данные | 10 | 11 |

#### **Работа с обращениями в сфере СМИ**

В отчетном периоде было рассмотрено 10 обращений гражданин о деятельности средств массовой информации. В семи случаях гражданам были даны разъяснения законодательства Российской Федерации в сфере массовой информации. За публикацию персональных данных гражданина вынесено предупреждение газете «Панорама». В ходе рассмотрения еще одного обращения установлен факт завышения тиража газеты «Новая бесплатная газета». Главный редактор привлечен к административной ответственности, материалы переданы в УФАС по Камчатскому краю.

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

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжалуются | 2012 г. | 2013 г. |
| ФГУП «Почта России» | 31 | 58 |
| В обращении не определено | 3 | 8 |
| ОАО «Ростелеком» | 8 | 8 |
| ОАО «Мобильные ТелеСистемы» | 3 | 6 |
| ОАО «Вымпел-Коммуникации» | 2 | 5 |
| ОАО «МегаФон» | 1 | 4 |
| ООО «Камтелеком» | 2 | 1 |
| ООО «ИнтерКамСервис» | 0 | 1 |
| ООО «Системы и технологии электронных коммуникаций» | 0 | 1 |
| ООО «Современное Камчатское Телевидение плюс» | 0 | 1 |
| ЗАО «Сибирская Сотовая Связь» | 1 | 0 |
| Общий итог | 51 | 93 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2012 г. | 2013 г. |
| проведена | меры приняты | 13 | 21 |
| на рассмотрении | 0 | 1 |
| разъяснено | 3 | 1 |
| решено положительно | 1 | 0 |
| не проведена | меры приняты | 2 | 1 |
| на рассмотрении | 0 | 1 |
| переадресовано | 8 | 5 |
| разъяснено | 23 | 62 |
| решено положительно | 1 | 1 |
| Общий итог |  | 51 | 93 |

Из поступивших в 2013 году обращений:

– 59 (62,8%) по вопросам оказания услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений);

– 16 (17%) по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи);

– 8 (8,5%) по вопросам оказания услуг связи для целей телевизионного вещания (качество оказываемых услуг связи);

– 6 (6,4%) по вопросам оказания телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи).

– 5 (5,3%) иные вопросы, относящиеся к области оказания услуг связи (разъяснения действующего законодательства).

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

Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Период | | Общее количество обращений |
| 2012 год | 1 кв. | 5 |
| 2 кв. | 4 |
| 3 кв. | 2 |
| 4 кв. | 8 |
| **Всего:** | **19** |
| 2013 год | 1 кв. | 4 |
| 2 кв. | 6 |
| 3 кв. | 1 |
| 4 кв. | 1 |
| **Всего:** | **12** |

За 2013 год поступило 12 обращений юридических лиц и граждан в области персональных данных, из них 10 - обращения граждан:

Рассмотрение обращений поступивших от физических лиц

Всего за 2013 год поступило 10 обращений от физических лиц.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | **поступило из ЦА** | **поступило в ТО** | **Общее количество обращений** |
| 2012 год | 1 кв. | 0 | 2 | 2 |
| 2 кв. | 0 | 3 | 3 |
| 3 кв. | 0 | 0 | 0 |
| 4 кв. | 0 | 4 | 4 |
| **Всего:** | **0** | **9** | **9** |
| 2013 год | 1 кв. | 0 | 3 | 3 |
| 2 кв. | 0 | 5 | 5 |
| 3 кв. | 0 | 1 | 1 |
| 4 кв. | 0 | 1 | 1 |
| **Всего:** | **0** | **10** | **10** |

За 2013 год поступило 2 обращения от юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других организации по вопросам разъяснения законодательства в сфере обработки персональных данных, на которое заявителям дан мотивированный ответ.

* Министерству образования и науки Камчатского края дано разъяснение по поводу содержания типовой формы согласия на обработку персональных данных в образовательном учреждении.
* МУП «Лотос-М» дано разъяснение по поводу законности заключения договора на проведение публичной инвентаризации кладбища.

#### Итоги рассмотрения поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **обращения от физических лиц** | **обращения от юридических лиц** |
| 1. | Касались разъяснения законодательства Российской Федерации в области персональных данных: | 1 | 2 |
| 1.1 | Разъяснено | 1 | 2 |
| 1.2 | Находится на рассмотрении | 0 | 0 |
| 1.3 | Переадресовано по подведомственности в другие органы | 0 | 0 |
| 2. | Обращения (жалобы), содержащие доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, неограниченного круга лиц: | 9 | 0 |
| 2.1. | Обращения (жалобы), поступившие на действия: |  |  |
| - государственных и муниципальных органов | 0 | 0 |
| - банков и кредитных организаций | 1 | 0 |
| - коллекторских агентств | 1 | 0 |
| - операторов связи | 3 | 0 |
| - интернет-сайтов | 0 | 0 |
| - социальных сетей | 0 | 0 |
| - ЖКХ | 2 | 0 |
| - СМИ | 1 | 0 |
| - Иных | 1 | 0 |
| 2.2. | Находятся на рассмотрении | 0 | 0 |
| 2.3. | Информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения | 6 | 0 |
| 2.4. | Информация о нарушениях в области персональных подтвердилась, из них на действия: | 3 | 0 |
| - государственных и муниципальных органов | 0 | 0 |
| - банков и кредитных организаций | 0 | 0 |
| - коллекторских агентств | 0 | 0 |
| - операторов связи | 1 | 0 |
| - интернет-сайтов | 0 | 0 |
| - социальных сетей | 0 | 0 |
| - ЖКХ | 0 | 0 |
| - СМИ | 2 | 0 |
| - Иных | 0 | 0 |
| 2.5. | Принятые меры: | |  |
| 2.5.1. | Проведено внеплановых проверок (документарные/выездные), из них: | 0 | 0 |
| - выдано предписаний об устранении нарушений закона, сведения об исполнении выданных предписаний | 0 | 0 |
| - составлено протоколов об административных правонарушениях, с указанием конкретных статей КоАП РФ | 0 | 0 |
| - направлено требований оператору об уточнении, блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных, из них операторами добровольно устранены выявленные нарушения | 0 | 0 |
| 2.5.2. | Направлено материалов в органы прокуратуры, из них: | 2 | 0 |
| - возбуждено административное производство по ст. 13.11 КоАП РФ | 1 | 0 |
| - внесено представлений | 0 | 0 |
| - выдано предупреждений | 0 | 0 |
| - отказано в возбуждении административного производства в связи с: | 0 | 0 |
| а) отсутствием состава административного правонарушения | 1 | 0 |
| б) истечением срока | 0 | 0 |
| в) иные основания | 0 | 0 |
| - информация не представлена | 0 | 0 |
| 2.5.3. | Направлено материалов в правоохранительные органы, из них: | 0 | 0 |
| - возбуждено административное производство по ст. 13.14 КоАП РФ | 0 | 0 |
| - отказано в возбуждении административного производства в связи с: | 0 | 0 |
| а) отсутствием состава административного правонарушения | 0 | 0 |
| б) истечением срока | 0 | 0 |
| в) иные основания | 0 | 0 |
| - информация не представлена | 0 | 0 |
| 2.5.4. | Направлено материалов в суд, из них: | 0 | 0 |
| - принято решений об удовлетворении требований Роскомнадзора | 0 | 0 |
| - принято решение об отказе в удовлетворении требований Роскомнадзора | 0 | 0 |
| - находятся на рассмотрении в суде | 0 | 0 |

Типовыми являются нарушения требования конфиденциальности (ст. 7 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных») путем передачи персональных данных третьему лицу или их размещения в открытом доступе (публикации и т.п.).