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

Всего во 2 квартале 2013 года в адрес Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю поступило 31 письменных обращения граждан Российской Федерации с жалобами на нарушение их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 23, переадресовано 2, находится на рассмотрении - 8.

## 1. Работа с обращениями в сфере СМИ

В отчетном периоде было рассмотрены 2 обращения граждан.

В результате рассмотрения первого обращения Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю не установило в действиях руководства редакции газеты «Панорама» нарушения законодательства Российской Федерации.

На второе обращение даны разъяснения действующего законодательства Российской Федерации.

## 2. Работа с обращениями в сфере связи

В отчетный период поступило 24 обращения от граждан с жалобами о невыполнениях требований в области связи, из них рассмотрено – 19, находится на рассмотрении – 5 (Таблицы 2.1, 2.2).

Таблица 2.1. Список лиц, действия которых обжаловались

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжалуются | Количество обращений |
| ФГУП «Почта России» | 18 |
| ОАО «Вымпел-Коммуникации» | 2 |
| В обращении не определено | 2 |
| ООО «Современное Камчатское Телевидение плюс» | 1 |
| ООО «ИнтерКамСервис» | 1 |
| Общий итог | 24 |

Таблица 2.2. Итоги рассмотрения обращений граждан

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | Количество обращений |
| Проведена | меры приняты | 2 |
| на рассмотрении | 5 |
| разъяснено | 1 |
| Не проведена | меры приняты | 1 |
| переадресовано | 2 |
| разъяснено | 13 |
| Общий итог |  | 24 |

В аналогичном периоде 2012 года поступило 10 обращений. Таким образом, число принятых жалоб увеличилось на 140%.

Основная доля обращений, поступивших в отчетный период, связана с неудовлетворительной работой ФГУП «Почта России» по пересылке почтовых отправлений (в том числе отправленных с территорий других государств). Во всех случаях по результатам проведенных внеплановых проверок факты нарушений подтверждены, а оператор связи привлечен к административной ответственности. Кроме жалоб на нарушения контрольных сроков пересылки указанных отправлений, получено большое количество обращений с просьбой разъяснения порядка поиска отправлений и получения компенсации за их несвоевременную доставку. Все разъяснения даны в полном объеме и в установленный срок.

Так же достаточно большое число обращений обусловлено недовольством пользователей качеством оказания телематических услуг связи, предоставляемых различными операторами связи, включая операторов подвижной радиотелефонной связи, и правильностью начисления платы за данные услуги. Объективной причиной роста таких обращений является бурное развитие сетей подвижной радиотелефонной связи третьего поколения и увеличения числа соответствующих абонентов. В ходе рассмотрения данных жалоб факты нарушений не выявлены.

Число жалоб по другим темам (мошенничества, подозрения на угрозу жизни и здоровья, вызванные электромагнитным излучением РЭС) осталось на прежнем уровне. Жалобы по данной тематике перенаправлены в соответствующие органы.

## 3. Рассмотрение обращений операторов связи по вопросам присоединения сетей электросвязи и взаимодействия операторов связи

Обращений операторов связи по вопросам присоединения сетей электросвязи в Управление за 2 квартал 2013 года не поступало.

## 4. Работа с обращениями в области персональных данных

За 2 квартал 2013 год поступило 6 обращений юридических лиц и граждан в области персональных данных, из них 5 обращения граждан:

| **Категории обратившихся** | **поступило из ЦА** | **поступило в ТО** | **Содержание и тематика** | **Всего** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Граждане: | 0 | 5 | доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан, разъяснение законодательства | 5 |
| Индивидуальные предприниматели,  в том числе: | 0 | 0 |  | 0 |
| адвокаты | 0 | 0 | - | 0 |
| нотариусы | 0 | 0 | - | 0 |
| Юридические лица всего,  в том числе: | 0 | 1 |  | 1 |
| государственные органы | 0 | 0 | - | 0 |
| органы местного самоуправления | 0 | 0 | - | 0 |
| коммерческие организации | 0 | 1 | разъяснение законодательства по вопросу законности обработки персональных данных | 1 |
| общественные объединения | 0 | 0 | - | 0 |
| **Итого:** | 0 | 6 | - | 6 |

Итоги рассмотрения поступивших обращений:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Количество |
|  | Поступило обращений в сфере защиты прав субъектов персональных данных,  из них: | 6 |
| 1 | по разъяснению положений законодательства Российской Федерации в области персональных данных | 2 |
| 1.1 | дано разъяснений | 1 |
| 1.2 | находятся на рассмотрении | 1 |
| 2 | о нарушениях в области персональных данных | 4 |
|  | проведено внеплановых проверок | 0 |
|  | документарных | 0 |
|  | выездных | 0 |
| 2.1 | информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения | 1 |
| 2.2 | по обращению обнаружены нарушения | 1 |
| 2.3 | находятся на рассмотрении | 2 |

**Рассмотрение обращений граждан**

* 14.05.2013 поступило обращение с жалобой на действия ОАО «ОТП Банк», сотрудники которого совершали регулярные звонки на стационарный телефона заявителя с требованием связать их с некой гражданкой, являющейся заёмщицей банка и оставившей этот номер телефона в качестве контактного. На неоднократные просьбы заявителя прекратить звонки, поскольку указанную гражданку он не знает, сотрудники банка не реагировали. В адрес ОАО "ОТП Банк" направлен запрос о наличии и основании обработки персональных данных заявителя. В связи с длительной доставкой запросов, направляемых заказными письмами, срок рассмотрения обращения продлён. Обращение находится на рассмотрении.
* 27.05.2013 поступило обращение с жалобой на ООО «Камонлайн» по поводу передачи персональных данных его доверительницы Тюшняковой Т.В. третьему лицу ООО «Юрист». В результате рассмотрения установлен факт незаконной передачи персональных данных третьему лицу для подготовки исковых заявлений по взысканию задолженности. Материалы направлены в органы прокуратуры для возбуждения административного производства по ст. 13.11 КоАП РФ.
* 20.06.2013 поступило обращение гражданки с жалобой на незаконную передачу её персональных данных в ООО «Елизовское коллекторское бюро» и ООО УГК ЕЖКХ. По данному обращению направлены запросы. Обращение находится на рассмотрении.
* 20.06.2013 поступило обращение гражданки по поводу незаконного использования её изображения (видеозаписи) в ГБУЗ «Камчатская краевая детская больница». Обращение находится на рассмотрении.
* 26.06.2013 поступило обращение руководителя туристического агентства с жалобой на регулярные звонки на рабочий телефон от организации «Руссколлектор» с требованием возмещения долга некоего гражданина. На сообщения сотрудников туристического агентства о том, что это номер туристического агентства, что указанного гражданина они не знают и просьбу прекратить звонки сотрудники организации «Руссколлектор» утверждают, что телефон им предоставил ОТП Банк, и продолжают звонить. Обращение находится на рассмотрении.

**Рассмотрение обращений юридических лиц**

За 2 квартал 2013 года поступило 1 обращение по вопросам разъяснения законодательства в сфере обработки персональных данных. МУП «Лотос-М» дано разъяснение по поводу законности заключения договора на проведение публичной инвентаризации кладбища.