# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 4 КВАРТАЛЕ 2014 ГОДА

Всего в 4 квартале 2014 года в адрес Управления поступило 13 письменных обращения граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 9 обращений, 4 находятся на рассмотрении. Кроме того даны разъяснения на 17 устных обращений, поступившие как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Количество поступивших обращений** |
| **Направления деятельности** | **4 кв. 2013** | **4 кв. 2014** |
| СМИ | 4 | 1 |
| Связь | 24 | 8 |
| Персональные данные | 10 | 4 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 1 обращения гражданина по вопросу норм законодательства в сфере защиты детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию. Обращение находится на рассмотрении.

## *Работа с обращениями граждан в сфере связи*

Список лиц, действия которых обжаловались:

| Наименование лица, действия которого обжалуются | 4 кв. 2013 г. | 4 кв. 2014 г. |
| --- | --- | --- |
| ОАО «Вымпел-Коммуникации» | **17** | **4** |
| ОАО «Ростелеком» | **2** | **1** |
| ОАО «МегаФон» | **3** | **2** |
| ООО «Камтелеком» | **2** | **1** |
| ФГУП «Почта России» | **2** | **0** |
| ОАО «МТС» | **0** | **0** |
| ООО «Системы и технологии электронных коммуникаций» | **1** | **0** |
| ООО «Современное Камчатское Телевидение плюс» | **0** | **0** |
| ООО «ИнтерКамСервис» | **0** | **0** |
| ООО «Радиус» | **0** | **0** |
| В обращении не определено | **0** | **0** |
| **Общий итог** | **27** | 8 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 4 кв 2013 г. | 4 кв. 2014 г. |
| проведена   | меры приняты | 4 | 1 |
| на рассмотрении | 1 | 1 |
| разъяснено | 0 | 0 |
| решено положительно | 0 | 0 |
| не проведена     | меры приняты | 0 | 0 |
| на рассмотрении | 1 | 0 |
| переадресовано | 2 | 1 |
| разъяснено | 22 | 4 |
| решено положительно | 0 | 1 |

Как видно из представленных данных в 4 квартале 2014 года значительно снизилось общее число обращений, что обусловлено практически полным прекращением поступления обращений на качество услуг связи, предоставляемых ФГУП «Почта России». По всей видимости, данное изменение вызвано улучшением качества предоставляемых услуг связи данным оператором.

Из поступивших в 4 квартале обращений:

* 4 (50%) по вопросам оказания телематических услуг связи;
* 4 (50%) по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи.

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

За 4 квартал 2014 года поступило 4 обращения граждан в области персональных данных, из них 2 рассмотрено, 2 находится на рассмотрении. Обращений юридических лиц не поступало.

* 30.10.2014 поступило обращение гражданки о правомерности обработки, в том числе передачи, ее персональных данных ООО «УК «ЕЖКХ»), ООО «УГК «ЕЖКХ», ООО «ЕКБ», ООО «ЦКБ». В ходе рассмотрения обращения указанным организациям были направлены запросы. В силу того, что ответ в установленный срок поступил только от ООО «ЕКБ» в отношении остальных операторов были составлены протоколы об административной правонарушении, предусмотренном ст.19.7 КоАП РФ. Ответ от ООО «УГК «ЕЖКХ» так и не поступил в адрес Управления. Из ответа ООО «ЕКБ» было установлено наличие в действиях данной организации признаков нарушения, предусмотренного ст. 13.11 КоАП РФ. Материалы направлены в органы прокуратуры. Заявителю направлен соответствующий ответ.
* 08.12.2014 поступило обращение с просьбой объяснить порядок действий в ситуации, когда поступают звонки и смс от банка, один из клиентов которого оставил телефонный номер заявительницы как контактный. Заявительнице разъяснен порядок действий и положения законодательства.
* 16.12.2014 поступило обращение о нарушении «Акционерным коммерческим банком содействия коммерции и бизнесу» его прав в части обработки персональных данных с приложением дополнительных сведений для рассмотрения. Обращение находится на рассмотрении.
* 25.12.2014 поступило обращение, по факту неправомерного использования его персональных данных при создании аккаунта в социальной сети facebook.com. Обращение находится на рассмотрении.

Типовыми являются нарушения требования ч. 1 и ч. 3 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» – обработка осуществлялась в случаях, непредусмотренных Федеральным законом «О персональных данных», или была поручена иному лицу без согласия субъекта персональных данных.