# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 1 КВАРТАЛЕ 2013 ГОДА

Всего в 1 квартале 2013 года в адрес Управления Роскомнадзора по Камчатскому краю поступило 29 письменных обращения граждан Российской Федерации с жалобами на нарушение их прав и законных интересов. Из них рассмотрено 26, переадресовано 2, находится на рассмотрении - 1. Кроме того даны разъяснения на 25 устных и письменных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

## 1. Работа с обращениями в сфере СМИ

В отчетном периоде были рассмотрены два обращения граждан, переадресовано-1.

По первому обращению вынесено письменное предупреждение редакции газеты «Панорама» о недопустимости нарушения действующего законодательства Российской Федерации за разглашение сведений, составляющих специально охраняемую законом тайну – персональные данные гражданина.

В результате рассмотрение второго обращения установлено, что сумма задолженности, образовавшейся в результате списания абонентской платы за услугу «СуперБит2012» в августе 2012 года, была аннулирована компанией ввиду лояльности к абоненту. Нарушения в области персональных данных не выявлены.

Одно обращение гражданина перенаправлено по подведомственности в Управление Федеральной антимонопольной службы по Камчатскому краю.

## 2. Работа с обращениями в сфере связи

За 3 месяца 2013 года поступило 24 обращения от граждан с жалобами о невыполнениях требований в области связи, из них рассмотрено – 23, находится на рассмотрении – 1 (Таблицы 2.1, 2.2).

Таблица 2.1. Список лиц, действия которых обжаловались

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжалуются | Количество обращений |
| Камчатский филиал ОАО «Ростелеком» | 1 |
| ООО «Системы и технологии электронных коммуникаций» | 1 |
| ОАО «МегаФон» | 1 |
| ОАО «Мобильные ТелеСистемы» | 3 |
| ФГУП «Почта России» | 17 |
| В обращении не определено | 1 |
| Общий итог | 24 |

Таблица 2.2. Итоги рассмотрения обращений граждан

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | Количество обращений |
| Проведена | меры приняты | 8 |
| разъяснено | 1 |
| Не проведена | на рассмотрении | 1 |
| переадресовано | 1 |
| разъяснено | 13 |
| Общий итог | | 24 |

В аналогичном периоде 2012 года поступило 17 обращений. Таким образом, число принятых жалоб увеличилось на 30%.

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 проведения 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.

Второй причиной большого числа обращений является неудовлетворенность пользователей качеством оказания телематических услуг связи, предоставляемыми 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 в 1 квартале 2013 года не поступало.

## 4. Работа с обращениями в области персональных данных

За 1 квартал 2013 год поступило 4 обращения юридических лиц и граждан в области персональных данных, из них 3 обращения граждан и 1 юридического лица. Рассмотрено 1 обращение гражданина, поступившее в декабре 2012 года:

| **Категории обратившихся** | **Поступило из ЦА** | **Поступило в ТО** | **Содержание и тематика** | **Всего** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Граждане: | 0 | 3 | доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан, разъяснение законодательства | 3 |
| 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 | 1 | разъяснение законодательства по вопросу согласия на обработку персональных данных | 1 |
| коммерческие организации | 0 | 0 | - | 0 |
| общественные объединения | 0 | 0 | - | 0 |
| **Итого:** | 0 | 4 | - | 4 |

Итоги рассмотрения поступивших обращений (с учетом поступившего в декабре 2012 года):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Коли-чество |
|  | Поступило обращений в сфере защиты прав субъектов персональных данных,  из них: | 5 |
| 1 | по разъяснению положений законодательства Российской Федерации в области персональных данных | 2 |
| 1.1 | дано разъяснений | 2 |
| 1.2 | находятся на рассмотрении | 0 |
| 2 | о нарушениях в области персональных данных | 2 |
|  | 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 | 2 |
| 2.3 | находятся на рассмотрении | 0 |

**Рассмотрение обращений граждан**

– Рассмотрено обращение поступившее 24.12.2012 с жалобой на ООО «УК «Авиатор» по поводу передачи её персональных данных третьему лицу – коллекторской компании ООО «Елизовское коллекторское бюро», которое в свою очередь передало их ИП Михееву А.Л. В результате рассмотрения установлено, что при обработке персональных данных гражданина ООО «Елизовское коллекторское бюро» были допущены нарушения ч. 3 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Индивидуальным предпринимателем Михеевым Андреем Лаврентьевичем были допущены нарушения ч. 3 ст. 18 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Для рассмотрения вопроса и принятия решения о привлечении ООО «Елизовское коллекторское бюро» и Индивидуального предпринимателя Михеева Андрея Лаврентьевича к административной ответственности по ст. 13.11. КоАП РФ материалы были направлены в Прокуратуру. Прокуратурой возбуждено административное производство в отношении ИП Михеева А.Л. и направлено в мировой суд. В отношении ООО «Елизовское коллекторское бюро» в возбуждении дела отказано в связи с истечением срока давности.

– 18.01.2013 поступило обращение с просьбой разъяснения законодательства по поводу согласия на обработку персональных данных для средней общеобразовательной школы. Гражданину были направлены соответствующие разъяснения.

– В результате рассмотрение обращения, поступившего 28.02.2013, установлено, что сумма задолженности, образовавшейся в результате списания абонентской платы за услугу «СуперБит2012» в августе 2012 года, была аннулирована компанией ввиду лояльности к абоненту. Нарушения в области персональных данных не выявлены.

– По еще одному обращению вынесено письменное предупреждение редакции газеты «Панорама» о недопустимости нарушения действующего законодательства Российской Федерации за разглашение сведений, составляющих специально охраняемую законом тайну – персональные данные гражданина.

**Рассмотрение обращений юридических лиц**

За 1 квартал 2013 года поступило 1 обращение по вопросам разъяснения законодательства в сфере обработки персональных данных, на которое заявителю дан мотивированный ответ.

Министерству образования и науки Камчатского края дано разъяснение по поводу содержания типовой формы согласия на обработку персональных данных в образовательном учреждении.