# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 2015 ГОДУ

Всего в 2015 году в адрес Управления поступило 139 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 135 обращений, 4 – находятся на рассмотрении.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Количество поступивших жалоб** |
| **Направления деятельности** | **2014 г.** | **2015 г.** |
| СМИ | 16 | 20 |
| Связь | 64 | 78 |
| Персональные данные | 22 | 41 |

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

В 2015 году в адрес Управления поступило 20 обращений по вопросам, относящимся к сфере массовых коммуникаций. Из них 6 обращений перенаправлено для рассмотрения по подведомственности, 13 рассмотрено, 1 находится на рассмотрении.

В УМВД по Камчатскому краю и Прокуратуру Камчатского края было перенаправлено для рассмотрения 3 обращения, касающееся пропаганды символики нацизма и фашизма, распространения экстремистских материалов на сайте, не зарегистрированном как СМИ, а также рассылок экстремистского содержания.

Обращение гражданина по вопросу содержания информационных материалов, размещенных в электронном СМИ, а также жалоба на содержание визуальных произведений, вещаемых Телеканалом 2х2, перенаправлены в Роскомнадзор для рассмотрения в рамках полномочий. Кроме того, в Роскомнадзор перенаправлено обращение по вопросу включения в Реестр сайтов и (или) страниц сайтов в сети «Интернет», на которых размещается общедоступная информация и доступ к которым в течение суток составляет более трех тысяч пользователей сети «Интернет».

Одна жалоба касалась прекращения эфирного вещания телеканалов «Телеканал REN-TV» и «РЕН ТВ-Камчатка» в г. Петропавловск-Камчатский. Заявителю даны разъяснения.

На обращение о распространении в социальной сети информации, порочащей честь и достоинство гражданина, также дано разъяснение.

На жалобы граждан (3) о распространении на Интернет-сайтах, не являющихся СМИ, материалов порнографического содержания, а также материалов, пропагандирующих нетрадиционные сексуальные отношения, были даны разъяснения.

В одном обращении содержались доводы о распространении сайтами в сети «Интернет» информации, распространение которой в Российской Федерации запрещено, с просьбой о включении в Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено. Обращение не содержало конкретных ссылок. Заявителю разъяснено.

По одному обращению были даны разъяснения о процедуре регистрации информационного агентства. Разъяснения на правлены и заявителю, обратившемуся с вопросом о возможности проведения на территории Камчатского края автороведческой экспертизы с целью установления авторства печатного текста, размещенного в печатном СМИ.

2 обращения касались распространения в общественных местах информации, причиняющей вред здоровью и (или) развитию детей. В силу того, что вопросы, изложенные в обращениях не входили в компетенцию Управления, но уже находились на рассмотрении в соответствующих органах, заявителям были даны разъяснения.

Одно обращение, поступившее от главного редактора газеты «Общество и власть. Час пик», касалось незаконного запрета на распространение в ходе единого дня голосования данного издания. Заявителю дано разъяснение.

На обращение по вопросу деятельности редакции средства массовой информации газеты «Ударник» заявительнице также даны разъяснения.

Еще одно обращение гражданина касалось написания фамилий Президента РФ и премьер-министра РФ с прописной буквы в печатном издании. Гражданину было дано разъяснение.

Ни в одном случае нарушения законодательства установлены не были, заявителям направлены соответствующие разъяснения.

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

В 2015 году в адрес Управления поступило 78 обращений по вопросам, относящимся к сфере связи. Список лиц, действия которых обжаловались, представлены в таблице:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжалуются | Количество обращений |
| 2014 г. | 2015 г. |
| ФГУП «Почта России» | 20 | 35 |
| В обращении не определено | 15 | 21 |
| ОАО «Ростелеком» | 6 | 7 |
| ОАО «Мобильные ТелеСистемы» | 11 | 8 |
| ОАО «Вымпел-Коммуникации» | 2 | 1 |
| ОАО «МегаФон» | 6 | 4 |
| ООО «Камтелеком» | 0 | 0 |
| ООО «ИнтерКамСервис» | 0 | 0 |
| ООО «Системы и технологии электронных коммуникаций» | 0 | 0 |
| ООО «Современное Камчатское Телевидение плюс» | 0 | 0 |
| ИП Кузнецов Дмитрий Даниилович | 2 | 0 |
| ООО «Радиус» | 1 | 0 |
| ООО «Спектр» | 1 | 0 |
| Публичное акционерное общество "Сбербанк России" | 0 | 1 |
| федеральное государственное унитарное предприятие "Всероссийская государственная телевизионная и радиовещательная компания" | 0 | 1 |
| Общий итог | 64 | 78 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | Количество обращений |
| 2014 г. | 2015 г. |
| проведена | меры приняты | 4 | 8 |
| разъяснено | 0 | 1 |
| не проведена | меры приняты | 2 | 6 |
| на рассмотрении | 0 | 1 |
| переадресовано | 9 | 13 |
| разъяснено | 47 | 43 |
| решено положительно | 1 | 5 |
| отказано | 1 | 1 |
| Общий итог |  | 64 | 78 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений (% от количества обращений за отчетный период) |
| --- | --- |
| 2014 г. | 2015 г. |
| Оказание услуг почтовой связи (нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, розыск отправлений) | 22 (34,38%) | 36 (46,15%) |
| Оказание услуг подвижной радиотелефонной связи (вопросы тарификации, качество оказываемых услуг связи) | 16 (25%) | 7 (8,97%) |
| Иные вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 9 (14,06%) | 11 (14,1%) |
| Радиопомехи для РЭС гражданского назначения | 8 (12,5%) | 5 (6,41%) |
| Оказание телематических услуг связи (качество оказываемых услуг связи) | 8 (12,5%) | 9 (11,54%) |
| Оказание фиксированной телефонной связи | 1 (1,56%) | 2 (2,56%) |
| Оказание услуг связи для целей телевизионного вещания (качество оказываемых услуг связи) | 0 | 2 (2,56%) |
| Разъяснение действующего законодательства в области связи | 0  | 6 (7,69%) |

Как видно из представленной информации в 2015 году количество обращений увеличилось на 21,9%. В большей степени это связано со значительным увеличением числа обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи. Кроме того, в отчетном периоде, в отличии от предыдущего, начали поступать обращения по вопросам разъяснений действующего законодательства Российской Федерации в области связи.

Одновременно наблюдается некоторое уменьшение доли обращений по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи и телематических услуг связи. Снизилось число обращений населения с жалобами на радиопомехи в диапазоне 433 МГц, оказывающие влияние на системы автомобильных сигнализаций.

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

За 2015 год поступило 41 обращение от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других в области персональных данных, из них 36 – обращения граждан.

5 обращений юридических лиц касались разъяснения законодательства о персональных данных, а именно, правомерности передачи персональных данных сотрудников по запросам третьих лиц и порядка такой передачи, вопросов категорирования обрабатываемых персональных данных, а также правомерности передачи по запросу данных первичной статистической отчетности, содержащей персональные данные граждан. Заявителям разъяснены положения законодательства Российской Федерации в сфере персональных данных.

Одно обращение гражданина также касалось разъяснения законодательства о персональных данных (а именно, трактовки понятия специальные категории ПДн).

3 обращения касались способа доставки и формы предоставления квитанций за жилищно-коммунальные услуги. При этом один из заявителей обращался за разъяснением законодательства о персональных данных. Два других обращения – жалобы на действия организаций (в части обработки персональных данных) при доставке квитанций за оказанные жилищно-коммунальные услуги. В одном случае в действиях управляющей организации выявлены признаки нарушения ст. 13.11 КоАП РФ, материалы направлены в органы прокуратуры.

Обращение о нарушении порядка обработки персональных данных, выразившемся в распространении списков должников за жилищно-коммунальные услуги в подъездах дома краевого центра, при рассмотрении не нашло своего подтверждения.

2 жалобы на неправомерную обработку (передачу) персональных данных жильцов для взыскания задолженности за жилищно-коммунальные услуги (передача коллекторским агентствам) не нашли подтверждения.

2 жалобы граждан касались соблюдения законодательства при передаче сотовыми операторами персональных данных абонентов коллекторским агентствам. В рамках рассмотрения одного из них в действиях коллекторского агентства выявлены признаки нарушения ст. 13.11 КоАП РФ, материалы направлены в органы прокуратуры. Второе обращение находится на рассмотрении.

4 жалобы касались звонков коллекторских агентств «контактным» лицам. В силу того, что обращения не содержали достаточных сведений для рассмотрения, заявителям разъяснены их права как субъектов персональных данных, в том числе право обращения с требованием об уничтожении неправомерно обрабатываемых персональных данных самостоятельно либо через уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных.

На жалобу гражданина на звонки и смс от банка в адрес кредитора (коим является заявитель) дано разъяснение.

Одна из поступивших жалоб касалась неправомерного распространения данных о задолженности заявительницы перед микрофинансовой организацией. Выявлены признаки нарушения ст. 13.11 КоАП РФ, материалы направлены в органы прокуратуры.

Признаки нарушения указанной статьи выявлены при рассмотрении обращения и в действиях одного из департаментов ПКГО (заявителю ошибочно был отправлен документ, содержащий персональные данные иного лица). Материалы рассмотрения обращения также направлены в органы прокуратуры.

Одна из поступивших жалоб касалась неправомерной обработки персональных данных (изготовление копии паспорта) при оформлении претензии по возврату товара в магазин. Установлено, что заявительница при покупке товара оформила дополнительную гарантию на товар в страховой компании. Условием возврата страховой премии было представление заявления с приложением копии паспорта. С условиями заявительница была ознакомлена по роспись. Нарушений не выявлено. Заявительнице направлено разъяснение.

9 жалоб касались размещения персональных данных на сайтах в сети Интернет без согласия на то субъекта персональных данных. В рамках рассмотрения одного из обращений установлен факт неправомерной обработки (распространения) персональных данных, в адрес администраторов ресурсов направлены требования об удалении персональных данных, персональные данные были удалены. В 3 случаях доводы заявителей не подтвердились. 5 других обращений перенаправлены для рассмотрения по подведомственности в Роскомнадзор и в Управление Роскомнадзора по Северо-западному Федеральному округу.

При рассмотрении обращения о нарушении страховой компанией порядка обработки персональных данных заявителя при возмещении ущерба от ДТП выявлены признаки нарушения ст. 13.11 КоАП РФ, материалы направлены в органы прокуратуры.

Обращение о ненадлежащем обеспечении безопасности при обработке персональных данных в ИСПДн перенаправлено в Управление ФСТЭК России по Дальневосточному федеральному округу.

В органы внутренних дел, а также в ЦБ РФ перенаправлена жалоба на действия банка при взыскании задолженности после смерти заемщика.

Одно обращение касалось правомерности предоставления конкурсным управляющим организации персональных данных увольняемого сотрудника председателю профсоюза. Заявителю разъяснены положения законодательства.

Один из заявителем обратился с жалобой на действия судебных приставов в части публикации в открытом доступе в базе исполнительных производств персональных данных гражданина. Заявителю разъяснены положения Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных" и Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ "Об исполнительном производстве". Также поступила жалоба на действия судебных приставов в части публикации в базе исполнительных производств недостоверных сведений. Заявителю разъяснены его права в соответствии со ст. 14 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных". Аналогичные разъяснения предоставлены гражданину по вопросу заключения договора на оформление электронных карт школьников.

Одно обращение касалось неправомерной передачи персональных данных заявительницы жильцами дома, где она проживает. Выявлены признаки нарушения ст. 13.11, однако срок привлечения по данному правонарушению истек.

Кроме того, поступило обращение по вопросу обработки персональных данных при организации пропускного режима в здании Арбитражного суда. Заявительнице направлены разъяснения.

Жалоба гражданина на действия сотрудников органов внутренних дел в части обработки персональных данных клиентов проверяемой ими организации находится на рассмотрении.