# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ ВО 2 КВАРТАЛЕ 2015 ГОДА

Всего во 2 квартале 2015 года в адрес Управления поступило 28 письменных обращений с жалобами граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 13 обращений, 15 находятся на рассмотрении. Кроме того, рассмотрено 6 обращений, поступивших в 1 квартале, и даны разъяснения на 12 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Количество поступивших жалоб | |
| Направления деятельности | 2 кв. 2014 | 2 кв. 2015 |
| СМИ | 2 | 2 |
| Связь | 22 | 14 |
| Персональные данные | 9 | 12 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 2 обращения граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

Одно обращение касалось сведений, публикуемых на Интернет-сайте, не являющимся средством массовой информации. Гражданину было дано разъяснение.

Второе обращение касается возможности проведения на территории Камчатского края автороведческой экспертизы с целью установления авторства печатного текста, размещенного в печатном СМИ. Обращение находится на рассмотрении.

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

Список лиц, действия которых обжаловались:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование лица, действия которого обжалуются | 2 кв.  2014 г. | 2 кв.  2015 г. |
| ОАО «Ростелеком» | 1 | 0 |
| ОАО «Вымпел-Коммуникации» | 2 | 0 |
| ОАО «Мобильные ТелеСистемы» | 1 | 2 |
| ОАО «Сбербанк России» | 0 | 1 |
| ПАО «МегаФон» | 1 | 0 |
| ФГУП «РТРС» | 0 | 1 |
| ФГУП «Почта России» | 2 | 8 |
| В обращении не определено | 1 | 2 |
| **Общий итог** | **8** | **14** |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 2 кв.  2014 г. | 2 кв.  2015 г. |
| проведена | меры приняты | 1 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 4 |
| не проведена | на рассмотрении | 0 | 3 |
| отказано | 0 | 1 |
| переадресовано | 1 | 1 |
| разъяснено | 6 | 4 |
| решено положительно | 0 | 1 |
| Общий итог |  | 8 | 14 |

Распределение тематики обращений:

| Тематика обращений | Количество обращений | |
| --- | --- | --- |
| 2 кв.  2014 г. | 2 кв.  2015 г. |
| По вопросам оказания услуг почтовой связи | 2 | 7 |
| По вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи | 4 | 2 |
| Иные вопросы, не относящиеся к области оказания услуг связи | 1 | 2 |
| По вопросам оказания телематических услуг связи | 0 | 0 |
| По вопросам радиопомех для РЭС гражданского назначения | 0 | 1 |
| По вопросам оказания услуг связи для целей кабельного телевизионного вещания | 1 | 1 |
| Обращения с целью разъяснения отдельных положений законодательства РФ в сфере связи | 0 | 1 |

Как видно из представленной информации во 2 кв. 2015 года количество обращений увеличилось на 63% относительно аналогичного периода 2014 года. Наблюдаются некоторое перераспределение тематик обращений. Так заметно снизилось число обращений по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи и увеличилось число обращений по вопросам оказания услуг почтовой связи.

## *Работа с обращениями в области персональных данных*

За 2 квартал 2015 года поступило 12 обращений граждан и юридических лиц в области персональных данных.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Период | | поступило из ЦА | поступило в ТО | Общее количество обращений |
| 2014 год | 2 кв. | 0 | 9 | 9 |
| 2015 год | 2 кв. | 0 | 12 | 12 |

Два обращения юридических лиц касались разъяснения законодательства о персональных данных, а именно, правомерности передачи персональных данных сотрудников по запросам третьих лиц и порядка такой передачи. Заявителям разъяснены положения законодательства Российской Федерации в сфере персональных данных.

Две 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. Жалоба гражданина на звонки и смс от банка в адрес кредитора (коим является заявитель) находится на рассмотрении.

Одна из поступивших жалоб касалась неправомерной обработки персональных данных (изготовление копии паспорта) при оформлении претензии по возврату товара в магазин. Обращение находится на рассмотрении.

Также в отчетном квартале поступили для рассмотрения в части нарушения законодательства о персональных данных две жалобы на неправомерную обработку (передачу) персональных данных жильцов для взыскания задолженности за жилищно-коммунальные услуги. Обращения находятся на рассмотрении.

На рассмотрении находится и обращение о нарушении порядка обработки персональных данных, выразившемся в распространении списков должников за жилищно-коммунальные услуги в подъездах дома краевого центра.

Три жалобы 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. Два других обращения находятся на рассмотрении.