# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 3 КВАРТАЛЕ 2014 ГОДА

Всего в 3 квартале 2014 года в адрес Управления поступило 24 письменных обращения граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 20 обращений, 4 находятся на рассмотрении. Кроме того даны разъяснения на 21 устное обращение, поступившие как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Количество поступивших обращений** |
| **Направления деятельности** | **3 кв. 2013** | **3 кв. 2014** |
| СМИ | 2 | 3 |
| Связь | 21 | 15 |
| Персональные данные | 1 | 6 |

##

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде поступило 2 обращения граждан, относящихся к сфере массовых коммуникаций. Одно обращение находится на рассмотрение. Обращений юридических лиц не поступало.

- 23.07.2014 поступило обращение по факту публикации материалов несоответствующих действительности, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию, а также разглашение персональных данных (ФИО и должность) на сайте www.express-kamchatka.com. Заявителю разъяснены положения законодательства Российской Федерации в сфере средств массовой информации и защиты персональных данных.

## *Работа с обращениями граждан в сфере связи*

Список лиц, действия которых обжаловались:

| Наименование лица, действия которого обжалуются | 9 мес. 2013 г. | 9 мес. 2014 г. | 3 кв. 2014 г. |
| --- | --- | --- | --- |
| ОАО «Вымпел-Коммуникации» | **3** | **2** | **0** |
| ОАО «Ростелеком» | **5** | **4** | **2** |
| ОАО «МегаФон» | **4** | **6** | **1** |
| ООО «Камтелеком» | **0** | **0** | **0** |
| ФГУП «Почта России» | **41** | **17** | **4** |
| ОАО «МТС» | **4** | **10** | **4** |
| ООО «Системы и технологии электронных коммуникаций» | **1** | **0** | **0** |
| ООО «Современное Камчатское Телевидение плюс» | **1** | **0** | **0** |
| ООО «ИнтерКамСервис» | **1** | **0** | **0** |
| ООО «Радиус» | **0** | **1** | **0** |
| В обращении не определено | **6** | **2** | **0** |
| **Общий итог** | **66** | 42 | 12 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Проведение внеплановой проверки | Итог рассмотрения обращения | 9 мес. 2013 г. | 9 мес. 2014 г. | 3 кв. 2014 г. |
| проведена   | меры приняты | 17 | 3 | 0 |
| на рассмотрении | 0 | 0 | 0 |
| разъяснено | 1 | 0 | 0 |
| решено положительно | 0 | 0 | 0 |
| не проведена     | меры приняты | 1 | 2 | 2 |
| на рассмотрении | 3 | 1 | 1 |
| переадресовано | 3 | 4 | 0 |
| разъяснено | 40 | 32 | 9 |
| решено положительно | 1 | 0 | 0 |

Как видно из представленных данных в 2014 году 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. Отчасти это подтверждается результатами проведенной плановой выездной проверки УФПС Камчатского края, в ходе которой установлено, что в 3 квартале 2014 года число отправлений уложившихся в контрольный срок по межобластному потоку удвоилось (примерно с 40-50% до 80-90%) относительно предыдущего квартала.

Из поступивших в 3 квартале обращений:

* 6 (50%) по вопросам оказания телематических услуг связи;
* 4 (33%) по вопросам оказания услуг почтовой связи;
* 2 (17%) по вопросам оказания услуг подвижной радиотелефонной связи.

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

Общее количество обращений, поступивших от граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений и других, за отчетный период.

|  |  |
| --- | --- |
| Период | Общее количество обращений |
| 9 мес. 2013 год | 4 |
| 9 мес. 2014 год | 20 |
| 3 кв.2014 год | 6 |

За 3 квартал 2014 года поступило 6 обращений граждан в области персональных данных, из них 4 рассмотрено, 2 находится на рассмотрении. Обращений юридических лиц не поступало.

* 10.07.2014 в Управление Роскомнадзора повторно поступило обращение гражданина, перенаправленное Елизовской городской прокуратурой, по вопросу законности передачи ее персональных данных при заключении Управляющей компанией "Светлана" договора уступки права требования. По данному обращению 08.07.2014 заявительнице дано разъяснение.
* 10.07.2014 поступило обращение гражданина по поводу передачи управляющей компанией МУП "Николаевское" ее персональных данных к ИП Сивер И.В. 29.07.2014 в адрес ИП Сивер и МУП "Николаевское" были направлены запросы. 08.08.2014 срок рассмотрения обращения был продлен. 05.09.2014 заявительнице дано разъяснение.
* 23.07.2014 поступило обращение гражданина по вопросу содержания материалов, публикуемых в СМИ, содержащее, в том числе, запрос о законности распространения его персональных данных. Заявителю дано разъяснение 21.08.2014.
* 28.07.2014 поступило обращение гражданина об обработке ее персональных данных ООО "Арсенал", с которым она заключила сделку купли-продажи по счет-заказу на товар. 29.07.2014 заявительнице дано разъяснение.
* 16.09.2014 поступило обращение гражданина о нарушении ООО "Акционерный коммерческий банк содействия коммерции и бизнесу" его прав в части обработки персональных данных. Оператору направлен запрос. Обращение находится на рассмотрении.
* 29.09.2014 поступило обращение гражданина, перенаправленное из Управления Роспотребнадзора по Камчатскому краю, по вопросу нарушения требований законодательства о персональных данных при представлении ему МУП "Городское тепловодоснабжение" и ООО "Вертекс и К" счетов-квитанций на оплату услуг ЖКХ. Операторам направлены запросы. Обращение находится на рассмотрении.