# РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ С ЖАЛОБАМИ НА НАРУШЕНИЯ ИХ ПРАВ И ЗАКОННЫХ ИНТЕРЕСОВ В 3 КВАРТАЛЕ 2015 ГОДА

Всего в 3 квартале 2015 года в адрес Управления поступило 34 письменных обращения граждан Российской Федерации. Из них рассмотрено 30 обращений, 4 находятся на рассмотрении. Кроме того даны разъяснения на 18 устных обращений, поступивших как от граждан, так и от представителей операторов связи и других юридических лиц.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Количество поступивших обращений** | |
| **Направления деятельности** | **3 кв. 2014 г.** | **3 кв. 2015 г.** |
| СМИ | 3 | 6 |
| Связь | 12 | 14 |
| Персональные данные | 6 | 14 |

## 

## *Работа с обращениями в сфере СМИ*

В отчетном периоде было рассмотрено 6 обращений граждан, юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, индивидуальных предпринимателей, коммерческих организаций, общественных объединений, относящихся к сфере массовых коммуникаций.

2 обращения касались распространения информации, причиняющей вред здоровью и (или) развитию детей.

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.

Одно обращение гражданина для рассмотрения в рамках полномочий перенаправлено в Роскомнадзор. Вопрос касался 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».

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

По одному обращению были даны разъяснения по процедуре регистрации информационного агентства.

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

## *Работа с обращениями граждан в сфере связи*

Список лиц, действия которых обжаловались:

| Наименование лица, действия которого обжалуются | 3 кв. 2014 г. | 3 кв. 2015 г. |
| --- | --- | --- |
| ФГУП «Почта России» | **4** | **7** |
| ОАО «МТС» | **4** | **1** |
| ОАО «Ростелеком» | **2** | **2** |
| ОАО «МегаФон» | **1** | **1** |
| В обращении не определено | **0** | **3** |
| **Общий итог** | 12 | 14 |

Итоги рассмотрения обращений граждан:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Итог рассмотрения обращения | 3 кв. 2014 г. | 3 кв. 2015 г. |
| меры приняты | 2 | 2 |
| на рассмотрении | 1 | 1 |
| переадресовано | 0 | 2 |
| разъяснено | 9 | 9 |

Как видно из представленных данных в 2015 году количество обращений увеличилось на 17%. В большей части это обусловлено увеличением количества обращений на качество услуг связи, предоставляемых ФГУП «Почта России».

Распределение по тематикам обращений, поступивших в отчетном периоде, выглядит следующим образом:

* 7 (50%) по вопросам оказания услуг почтовой связи;
* 2 (14%) по вопросам оказания телематических услуг связи;
* 2 (14%) по вопросам оплаты услуг;
* 3 (21%) по иным вопросам.

#### **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 |
| 3 кв. 2014 год | 6 |
| 3 кв.2015 год | 14 |

За 3 квартал 2014 года поступило 14 обращений граждан в области персональных данных, из них 7 перенаправлено для рассмотрения по подведомственности, 4 рассмотрено, 3 находятся на рассмотрении.

Две жалобы касались звонков банка и коллекторского агентства «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.

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.

Два поступивших обращения касались размещения персональных данных на сайтах в сети Интернет без согласия на то субъекта персональных данных. Оба обращения находятся на рассмотрении. Кроме того, на рассмотрении находится обращение о нарушении страховой компанией порядка обработки персональных данных заявителя при возмещении ущерба от ДТП.