Результаты работы с обращениями граждан в 2014 году.

Работа по обращениям граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов, поступивших в Управление Роскомнадзора по Псковской области, проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,приказом Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций от 15.11.2013 № 1308 «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и ее территориальных органов».

Регистрация обращений граждан в Управлении ведется в системе электронного документооборота единой информационной системы. Прием граждан осуществляется в соответствии с графиком приема посетителей.

| **Показатель** | **2014 год** |
| --- | --- |
| Всего поступило обращений граждан по основной деятельности, из них: | **172** |
| **Средства массовой информации** | **13** |
| **Связь,** всего:*в том числе:* | **68** |
| *Вопросы по пересылке, доставке, розыске почтовых отправлений* | 19 |
| Вопросы предоставления и качества оказания услуг связи: | 35 |
| *Другие вопросы в сфере связи* | 14 |
| **Персональные данные** | **62** |
| **Информационные технологии** | **14** |

Важнейшим инструментом защиты прав и законных интересов граждан при обработке персональных данных является рассмотрение их обращений.

В целях защиты конституционных прав и свобод человека и гражданина Российской Федерации Управлением уделяется особое внимание работе с поступающими обращениями граждан. Граждане обращаются в Управление как с просьбой разъяснить положения законодательства Российской Федерации в области персональных данных, так и с жалобами на неправомерные действия в отношении себя.

За отчетный период наблюдается увеличение поступающих обращений граждан. Полагаем, что увеличение количества обращений связано с реализацией возможности направлять обращения в электронной форме, ростом правовой культуры населения и качественной информационно-публичной деятельности Управления.

Так в Управление поступило от граждан и индивидуальных предпринимателей:

- 62 обращения - за 2014 год ( 21 - за 2013 год);

- 23 обращения - за 4квартал 2014 года (12 - за 4 квартал 2013 года).

 За 2014 год получено на сайт Роскомнадзора 19 обращений (за 4 квартал 2014 года – 13 обращений), получено непосредственно из ЦА 3 обращения (за 4 квартал 2014 года – обращений не получено), почтой из территориального управления Роспотребнадзора- 8 обращений (за 4 квартал 2014 года – 2 обращения), электронной почтой от граждан на электронный адрес Управления – 5 обращения (за 4 квартал 2014 года – 2 обращения), почтой из органов прокуратуры – 3 обращения (за 4 квартал 2014 года – обращений не поступало), почтой из СИЗО – 3 обращения (за 4 квартал 2014 года – 0 обращений), почтой непосредственно от заявителей – 11 обращений (за 4 квартал 2014 года – 6 обращений).

|  |
| --- |
| ***Анализ рассмотрения обращений граждан (субъектов персональных данных) и юридических лиц о нарушениях законодательства Российской Федерации в области персональных данных.*** |
| ***Показатель (для каждой сферы деятельности)*** | ***Псковская область*** |
| ***4 кв. 2014 г.*** | ***2014 г.*** |
| ***1. Общее количествообращений, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др.*** | ***23*** | ***63*** |
| ***2. Количество обращений, поступивших от физ. лиц, из них:*** | ***23*** | ***62*** |
| ***поступили из ЦА Роскомнадзора*** | ***0*** | ***2*** |
| ***поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора*** | ***23*** | ***60*** |
| ***2.1. Касались разъяснения законодательства РФ в области ПД, из них:*** | ***0*** | ***3*** |
| ***2.1.1. разъяснено*** | ***0*** | ***3*** |
| ***2.1.2. находится на рассмотрении*** | ***0*** | ***0*** |
| ***2.1.3. переадресовано по подведомственности в другие органы*** | ***0*** | ***0*** |
| ***2.2. Обращения (жалобы), содержащие доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, неограниченного круга лиц, из них:*** | ***23*** | ***59*** |
| ***2.2.1. Обращения (жалобы), поступившие на действия (разбить по категориям операторов):*** |  |  |
| ***государственных и муниципальных органов;*** | ***1*** | ***3*** |
| ***банков и кредитных организаций;*** | ***12*** | ***18*** |
| ***коллекторских агентств;*** | ***3*** | ***12*** |
| ***операторов связи;*** | ***0*** | ***2*** |
| ***интернет-сайтов;*** | ***1*** | ***7*** |
| ***социальных сетей;*** | ***0*** | ***6*** |
| ***ЖКХ;*** | ***0*** | ***2*** |
| ***СМИ;*** | ***0*** | ***1*** |
| ***иных.*** | ***2*** | ***8*** |
| ***2.2.2. Находятся на рассмотрении*** | ***0*** | ***0*** |
| ***2.2.3. Информация о нарушениях в области ПД не нашла своего подтверждения*** | ***22*** | ***56*** |
| ***2.2.4. Информация о нарушениях в области персональных подтвердилась, из них на действия:*** | ***1*** | ***3*** |
| ***государственных и муниципальных органов;*** | ***1*** | ***2*** |
| ***банков и кредитных организаций;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***коллекторских агентств;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***операторов связи;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***интернет-сайтов;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***социальных сетей;*** | ***0*** | ***1*** |
| ***ЖКХ;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***СМИ;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***иных.*** | ***0*** | ***0*** |
| ***2.2.5. Принятые меры:*** |  |  |
| ***2.2.5.1. Проведено внеплановых проверок (документарные/выездные), из них:*** | ***0*** | ***0*** |
| ***выдано предписаний об устранении нарушений закона, сведения об исполнении выданных предписаний;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***составлено протоколов об административных правонарушениях, с указанием конкретных статей КоАП РФ, результаты рассмотрения судом материалов дела об административном правонарушении;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***направлено требований оператору об уточ., блок. или унич. недостоверных или полученных незаконным путем ПД, из них операторами добровольно устранены выявл. Нарушения*** | ***0*** | ***0*** |
| ***2.2.5.2. Направлено материалов в органы прокуратуры, из них:*** | ***1*** | ***3*** |
| ***возбуждено административное производство по ст. 13.11 КоАП РФ;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***внесено представлений;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***выдано предупреждений;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***отказано в возбуждении административного производства в связи с:*** | ***0*** | ***0*** |
| ***а) отсутствием состава административного правонарушения;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***б) истечением срока;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***в) иные основания;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***информация не представлена.*** | ***1*** | ***3*** |
| ***2.2.5.3. Направлено материалов в правоохранительные органы, из них:*** | ***0*** | ***0*** |
| ***возбуждено административное производство по ст. 13.14 КоАП РФ;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***отказано в возбуждении административного производства в связи с:*** | ***0*** | ***0*** |
| ***а) отсутствием состава административного правонарушения;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***б) истечением срока;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***в) иные основания;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***информация не представлена.*** | ***0*** | ***0*** |
| ***2.2.5.4. Направлено материалов в суд, из них:*** | ***0*** | ***0*** |
| ***принято решений об удовлетворении требований Роскомнадзора;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***принято решение об отказе в удовлетворении требований Роскомнадзора;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***находятся на рассмотрении в суде.*** | ***0*** | ***0*** |
| ***3. Количество обращений, поступивших от юр. лиц, госорганов, органов м. с., ИП, комм. орг., общ. объел и др., из них:*** | ***0*** | ***1*** |
| ***поступили из ЦА Роскомнадзора;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора*** | ***0*** | ***1*** |
| ***3.1. Касались разъяснения законодательства РФ в области ПД*** | ***0*** | ***1*** |
| ***3.1.1. Разъяснено*** | ***0*** | ***1*** |
| ***3.1.2. Находится на рассмотрении*** | ***0*** | ***0*** |
| ***3.1.3. Переадресовано по подведомственности в другие органы*** | ***0*** | ***0*** |
| ***3.2. Обращения, содержащие доводы о нарушениях законодательства РФ в области ПД*** | ***0*** | ***0*** |
| ***3.2.1. Находятся на рассмотрении*** | ***0*** | ***0*** |
| ***3.2.2. Информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения*** | ***0*** | ***0*** |
| ***3.2.3. Информация о нарушениях в области персональных подтвердилась, из них на действия:*** | ***0*** | ***0*** |
| ***государственных и муниципальных органов;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***банков и кредитных организаций;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***коллекторских агентств;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***операторов связи;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***интернет-сайтов;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***социальных сетей;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***ЖКХ;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***СМИ;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***иных.*** | ***0*** | ***0*** |
| ***3.2.4. Принятые меры:*** | ***0*** | ***0*** |
| ***3.2.4.1. Проведено внеплановых проверок (документарные/выездные), из них:*** | ***0*** | ***0*** |
| ***выдано предписаний об устранении нарушений закона, сведения об исполнении выданных предписаний;*** |  | ***0*** |
| ***составлено протоколов об административных правонарушениях, с указанием конкретных статей КоАП РФ, результаты рассмотрения судом материалов дела об административном правонарушении;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***направлено требований оператору об уточн., блокир. или унич. недостоверных или полученных незаконным путем ПД, из них операторами добровольно устранены выявленные нарушения;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***3.2.4.2. Направлено материалов в органы прокуратуры, из них:*** | ***0*** | ***0*** |
| ***возбуждено административное производство по ст. 13.11 КоАП РФ;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***внесено представлений;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***выдано предупреждений;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***отказано в возбуждении адм. производства в связи с:*** | ***0*** | ***0*** |
| ***а) отсутствием состава административного правонарушения;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***б) истечением срока;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***в) иные основания;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***информация не представлена.*** | ***0*** | ***0*** |
| ***3.2.4.3. Направлено материалов в правоохранительные органы, из них:*** | ***0*** | ***0*** |
| ***возбуждено административное производство по ст. 13.14 КоАП РФ;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***отказано в возбуждении административного производства в связи с:*** | ***0*** | ***0*** |
| ***а) отсутствием состава административного правонарушения;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***б) истечением срока;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***в) иные основания;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***информация не представлена.*** | ***0*** | ***0*** |
| ***3.2.4.4. Направлено материалов в суд, из них:*** | ***0*** | ***0*** |
| ***3.2.4.4. Направлено материалов в суд, из них:*** | ***0*** | ***0*** |
| ***принято решений об удовлетворении требований Роскомнадзора;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***принято решение об отказе в удовлетворении требований Роскомнадзора;*** | ***0*** | ***0*** |
| ***находятся на рассмотрении в суде.*** | ***0*** | ***0*** |
| ***ПРИМЕЧАНИЕ*** |  |  |

По результатам рассмотрения обращений за 2014 год 3 материала направлены в органы прокуратуры по месту нахождения юридического лица с признаками правонарушения, предусмотренного ст. 13.11 КоАП РФ(за 2014 год – 3 материала, в 4 квартале 2014 года - 1 материал). Информация о принятых решениях из органов прокуратуры к настоящему времени не поступила.

Все материалы, направленные в органы прокуратуры с признаками правонарушений, предусмотренных ст. 13.11 КоАП РФ, совершённые операторами в области персональных данных – *государственными и муниципальными органами.*

Следует отметить, что за 2014 год (по сравнению с аналогичным периодом прошлого года) увеличилось количество жалоб на банки и кредитные организации.

Наиболее типичным нарушениями, выявленными за отчётный период 2014 года, являются нарушения ст. 7 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (нарушение требований конфиденциальности при обработке персональных данных).