**Информация о работе с обращениями граждан в Енисейском Управлении Роскомнадзора в 1 квартале 2013 года.**

**1. Рассмотрение обращений граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.**

 В 1 квартале 2013 года:

- поступило обращений - 125;

- рассмотрено обращений (с учетом обращений, поступивших в предыдущем

 квартале, со сроком рассмотрения в отчетном периоде) - 118;

- подготовлено и направлено ответов заявителям -118;

- находятся на рассмотрении на конец отчетного периода - 7.

# Результаты рассмотрения обращений граждан

По итогам рассмотрения обращений граждан:

- проведено внеплановых проверок-7;

- выдано предписаний об устранении выявленных нарушений -2;

- выдано предупреждений - 0;

- составлено протоколов об административном правонарушении-4;

- направлено материалов в суд-4;

- сумма штрафов-0;

- переадресовано обращений в другие органы и организации для ответа по принадлежности -6.

**1.1. Рассмотрение обращений граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов в сфере массовых коммуникаций и телерадиовещания.**

В 1 квартале 2013 года рассмотрено 6 обращений от граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов в сфере массовых коммуникаций и телерадиовещания.

По вопросу получения в Роскомнадзоре оригинала свидетельства о регистрации СМИ учтено два обращения. Порядок получения свидетельства разъяснен. Ответы на обращения направлены в установленный срок.

**Обращение** по вопросу о соответствии действующему законодательству новостного сюжета телекомпании ООО ВК «Телесфера», в котором показаны мучения собак. При рассмотрении данного обращения, фактов, подтверждающих злоупотребление свободой массовой информации не выявлено, признаков пропаганды культа насилия и жестокости не усматривается. Заявителю разъяснены положения действующего законодательства в сфере средств массовой информации и пояснено, что к компетенции Управления не относится оценка морально-нравственного аспекта и этической стороны деятельности. Ответ на обращение направлен в установленный срок.

**Обращение ,** перенаправленное из Администрации Губернатора Красноярского края, с жалобой на действия главного редактора телеканала «Пирамида – ТВ» (г. Назарово), нарушающего ее права и свободы.

Заявителю разъяснено, что защита нарушенных гражданских прав не входит в компетенцию Управления и осуществляется в соответствии с нормами гражданского законодательства. Ответ на обращение направлен в установленный срок.

**Обращение** с просьбой дать правовую оценку требований Красноярского экономического форума по отношению к журналистским публикациям и работе журналистов. Заявителю разъяснены положения действующего законодательства в сфере средств массовой информации и пояснено, что правовая оценка нормативных актов государственных органов, организаций, учреждений, органов общественных объединений, устанавливающих правила аккредитации, в полномочия Управления не входит.

Ответ на обращение направлен в установленный срок.

**Обращение** по вопросу о демонстрации знака информационной продукции на экране телевизора в виде цифр 16+, 12+ поступившее в приемную Президента Российской Федерации в Красноярском крае. При осуществлении личного приема руководителем Управления Роскомнадзора по Красноярскому краю, заявителю сообщено, что 1 сентября 2012 года вступил в силу ФЗ от 29.12.2010 № 436- ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», который регулирует отношения, связанные с защитой детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию, в том числе от такой информации, содержащейся в информационной продукции. Знак или текстовое предупреждение об ограничении распространения информационной продукции должен соответствовать требованиям указанного закона и обозначать наиболее старшую категорию ограничений для информационной продукции, распространяемой СМИ.

**1.2. Рассмотрение обращений граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов в сфере связи.**

 Рассмотрено 81 обращения с учетом поступивших в предыдущем квартале.

 **Обращение** по вопросу нарушения сроков прохождения почтового отправления. В результате проведенной проверки, факт нарушения

требований действующего законодательства в сфере почтовой связи подтвердился. Филиалом ФГУП «Почта России» принято решение о выплате заявителю возмещения. Заявителю также разъяснено, что в случае неполучения от оператора почтовой связи ответа в установленные сроки, пользователь услуг почтовой связи имеет право предъявить иск в суд.

 **Обращение** по вопросу отсутствия доступа к сети Интернет. По результатам рассмотрения обращения, заявителю сообщено, что нарушений законодательства в сфере связи со стороны ОАО «Ростелеком», в том числе и нарушений Правил, не усматривается. Вопросы договорных отношений регулируются гражданским законодательством РФ.

 **Обращение** по вопросу неудовлетворительного качества услуг Интернет, оказываемых оператором связи ОАО «Мобильные ТелеСистемы» в пгт. Курагино Красноярского края. В обращении не был указан абонентский номер либо номер лицевого счета. Заявителю сообщено, что Управление не имеет возможности рассмотреть его обращение по существу поставленных вопросов, в связи с отсутствием сведений, необходимых для проведения проверки.

**Обращение** по вопросу отсутствия доступа к сети Интернет. В адрес оператора связи ОАО «Ростелеком» направлен запрос. В ходе анализа поступившей информации установлено, что поступившая заявка об отсутствии доступа к сети Интернет была обработана незамедлительно. Нарушений законодательства в сфере связи со стороны ОАО «Ростелеком», в том числе и нарушений Правил оказания услуг связи, не усматривается.

 **Обращение** по вопросу несогласия с тарифами на оказание услуг связи ЗАО «СибТрансТелеком». Заявителю сообщено, что оператор вправе самостоятельно устанавливать тарифы за услуги связи, если это не противоречит законодательству РФ. Регулирование тарифов не входит в компетенцию Роскомнадзора.

**Обращения** по вопросу неудовлетворительного качества предоставления услуг связи оператором ОАО «Ростелеком». В ходе проведения проверки все неисправности оборудования и линий связи оператором устранены. Нарушений законодательства в сфере связи со стороны ОАО «Ростелеком», в том числе и нарушений Правил оказания услуг связи, не усматривается.

**Обращение** поступившее из Прокуратуры Красноярского края по вопросу принятия мер к интернет-сайту, на страничке которого размещены фотографии несовершеннолетних девушек в неприличном, по его мнению, виде. Управлением сообщено, что в соответствии с действующим законодательством, заявителю лично на официальном сайте Роскомнадзора необходимо заполнить форму для приема обращений граждан о наличии на данной странице в сети “Интернет” запрещенной информации. В случае принятия решения о признании информации запрещенной к распространению, доступ к ней будет ограничен.

**Обращение** по вопросу предоставления ОАО «МТС» сведений о телефонных переговорах и сообщениях, передаваемых по сетям подвижной связи. Заявителю направлен ответ, что в компетенцию Роскомнадзора не входит предоставление детализации произведенных соединений в сети сотовой связи. Копия письма направлена в филиал ОАО «МТС» в Республике Тыва.

**Обращение** по вопросу возобновления доступа к указанному сайту в Интернет. Заявителю сообщено, что формирование и ведение Единого реестра осуществляется Роскомнадзором. В его случае, для исключения из Единого реестра указанного им сайта, необходимо владельцу данного сайта письменно обратиться в Роскомнадзор. Заявителю сообщено, что подробная информация расположена на сайте Роскомнадзора.

 **Обращение** по вопросу нарушения оператором связи сроков предоставления доступа к сети передачи данных с использованием абонентской линии по заключенному договору на оказание услуг связи. Заявителю разъяснено, что рассмотрение договорных отношений между оператором и пользователем услугами связи, возврат денежных средств, не входит в компетенцию Управления и рассматривается в судебном порядке.

 **Обращение** о нарушении законных интересов жителей района «Оганер» (г. Норильск) и несоблюдении строительных норм и правил при установке специализированного строения- (павильона) с банкоматами Норильского филиала Сбербанка РФ. Заявителю направлен письменный ответ, что рассмотрение обращения по существу вопроса, не относится к компетенции Роскомнадзора.

**Обращение (два)** по вопросу неудовлетворительного качества услуг подвижной радиотелефонной связи ОАО «МегаФон» по месту постоянного проживания с. Вознесенка, ул. Пионерская. Заявителю сообщено, что средняя скорость передачи данных по указанному адресу соответствует показателям, заявленным в тарифном плане, скорость передачи данных может отличаться от заявленной, и зависит от ряда факторов, влияющих на качество предоставления услуг связи. В ходе проведения внеплановой документарной проверки нарушений лицензионных условий и обязательных требований при оказании услуг связи оператором ОАО «МегаФон» не выявлено.

**Обращение** с замечаниями на качество услуг и обслуживания ОАО «Ростелеком» Хакасский филиал. По фактам, изложенным в обращении, проведено ОАО «Ростелеком» служебное расследование. Телефонный номер заявительницы по ее просьбе исключен из всех реестров для автообзвона и информирования абонентов.

**Обращение** по вопросу заблокирования сайта в Интернет. Заявителю сообщено, что формирование и ведение Единого реестра осуществляется Роскомнадзором. В его случае, для исключения из Единого реестра указанного им сайта, необходимо владельцу данного сайта письменно обратиться в Роскомнадзор. Заявителю сообщено, что подробная информация расположена на сайте Роскомнадзора.

**Обращение** по вопросу рассылки нежелательных рекламных SMS сообщений магазином «Глория джинс». Заявителю сообщено, что вопросы, контроля рекламной деятельности относятся к компетенции Федеральной антимонопольной службы. В этой связи, его обращение направлено в Управление Федеральной антимонопольной службы по Красноярскому краю по принадлежности.

**Обращение** по вопросу ограничения доступа к возможности размещения обращения граждан на сайте Администрации города Ачинска.Вопросы, изложенные в обращении, не входят в компетенцию Роскомнадзора. **Обращение** по вопросу мошеннических действий со стороны указанных сетевых ресурсов. Заявителю сообщено, что в компетенцию Роскомнадзора не входит деятельность по ограничению доступа к тем или иным ресурсам за исключением информации, распространение которой в РФ запрещено. Рекомендовано обратиться в правоохранительные органы.

**Обращение** поступившее в приемную Президента Российской Федерации в Красноярском крае. При осуществлении личного приема руководителем Управления Роскомнадзора по Красноярскому краю по поводу оказания услуги по отправке международных почтовых отправлений из г. Красноярска. Заявителю предъявлен перечень операторов связи в г. Красноярске, осуществляющих прием международных почтовых отправлений. Порядок оказания услуг почтовой связи регулируется Правилами оказания услуг почтовой связи. Порядок рассмотрения претензий размещен на официальных сайтах операторов почтовой связи в сети Интернет.

**Обращение** по вопросам отсутствия доступа к сети Интернет и низкой скорости соединения. Вопросы договорных отношений регулируются гражданским законодательством РФ. По вопросу скорости доступа к сети Интернет и внутрисетевым ресурсам заявителю сообщено, что в часы наибольшей нагрузки, когда количество пользователей в сети велико, имеет место снижение ожидаемой скорости подключения к сети Интернет. В случае снижения скорости необходимо обращаться в службу технической поддержки для выяснения участка возникновения проблемы.

**Обращение** по вопросам работы службы информационно-справочного обслуживания и подключения дополнительных услуг без согласия абонента оператором связи ОАО «ВымпелКом».

Заявителю разъяснено, что оператор связи самостоятельно определяет перечень оказываемых платных информадионно-справочных услуг. Проведена документарная проверка, ОАО «Вымпелком» представил пояснение о работе Центр Поддержки Клиентов компании (ЦПК). ОАО «ВымпелКом» рассматривает вопрос об улучшении обслуживания своих абонентов: как с технической точки зрения, так и путем расширения штата ЦПК, в ближайшее время планирует решить данный вопрос.

**Обращение** по вопросу некачественного предоставления услуг связи (блокирование доступа к некоторым сайтам) на территории Норильского промышленного района. Заявителю сообщено, что для рассмотрения обращения по существу, необходимо предоставить материалы, в том числе копии договоров об оказании услуг связи, а также документы, в которых должны быть указаны сведения о неисполнении или ненадлежащем исполнении обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи.

**Обращение** по поводу бездействия ОАО «Ростелеком» по подключению к сети IР-телевидения «Твист». Предоставление доступа к услугам Интерактивного телевидения по месту проживания заявителя по абонентской линии местной телефонной связи не предоставляется возможным, так как отсутствует техническая возможность предоставления доступа к сети связи телерадиовещания.

**Обращение** направленное в Прокуратуру г. Норильска о длительном рассмотрении оператором связи ОАО «Мобильные ТелеСистемы» письменной претензии. Проведена внеплановая проверка, выявлены нарушения лицензионных условий и обязательных требований в части соблюдения порядка рассмотрения жалоб и претензий, что является нарушением действующего законодательства в сфере связи. Заявителю направлен ответ, что по результатам проверки оператору связи ОАО «МТС» выданы Предписания об устранении выявленных нарушений, составлены Протоколы об административном правонарушении.

**Обращение** по вопросу несогласия с выставленным счетом ОАО «МТС» по Республике Хакасия за образовавшуюся задолженность. Заявитель сообщает о непричастности к заключенному договору на оказание услуг связи, Рекомендовано написать соответствующее заявление и направить оператору связи для дальнейшего разбирательства.

**Обращение** с жалобой на ЗАО «ЭР-Телеком Холдинг» о нарушении прав потребителей, в части необоснованной нарастающей ежемесячной задолженности за неиспользованные услуги связи, резких повышений тарифов без уведомления и невозможности расторжения договора на оказание услуг связи. По фактам, изложенным в обращении, проведена внеплановая документарная проверка оператора связи ЗАО «ЭР-Телеком Холдинг». Заявителю сообщены результаты проверки. Установлено, что за заявителем, обратившемся с жалобой, числится задолженность перед оператором связи. Согласно договору, обе стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору в соответствии с действующим законодательством. В результате проверки деятельности ЗАО «Эр-Телеком Холдинг» в рамках обращения, нарушений лицензионных условий и обязательных требований в области связи не выявлено.

**Обращение** с жалобой на ЗАО «Эр-Телеком Холдинг» о нарушении прав потребителей, в части резких повышений тарифов без уведомления и невозможности расторжения договора на оказание услуг связи. Проведена внеплановая документарная проверка оператора связи ЗАО «ЭР-Телеком Холдинг», по результатам которой заявителю сообщено, что договор на оказание услуг связи, заключенный между оператором связи ЗАО «ЭР-Телеком Холдинг» и им не зарегистрирован на территории Красноярского края.

**Обращение** по вопросу неполучения адресатом заказного письма, направленного в Генеральную прокуратуру. На момент проверки заявитель отозвал обращение, в связи с поступлением информации о доставке почтового отправления.

 **Обращение** по вопросу качества оказания услуг связи ОАО «Мобильные ТелеСистемы». Заявителю сообщено, что на основании предоставленных документов оператором связи, которые подтверждают соответствие базовых станций и других источников излучения РЭС ОАО «МТС» на территории Республики Хакасия государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам. Влияние на состояние здоровья граждан радиоэлектронные средства не оказывают.

**Обращение** в части правомерности списания денежных средств с лицевого счета за пользование услугой Интернет в сети подвижной радиотелефонной связи оператора связи ОАО «Мобильные ТелеСистемы». Заявителю сообщено о его праве запросить по личному письменному заявлению детализацию счета по всем видам услуг подвижной связи с указанием даты и времени всех состоявшихся соединений, их продолжительности и абонентских номеров.

**Обращение** об использовании спутникового приемо-передающего оборудования для двухстороннего Интернета. Для предоставления доступа в Интернет сторонним лицам, на коммерческой основе, заявителю рекомендовано получить соответствующие лицензии. Информацию о лицензировании можно найти на сайте Роскомнадзора.

 **Обращение** по вопросу возможности оплаты услуг связи ОАО «ВымпелКом» через Интернет. Заявителю направлен ответ с информацией о порядке, форме и системе оплаты услуг телефонной связи. В заключенном им договоре должны быть указаны существенные условия, в том числе порядок, сроки и форма расчетов.

**Обращение** об оказании услуг связиООО «Коммунальная связь» на территории Российской Федерации. Заявителю разъяснено, в базе данных ЕИС Роскомнадзора ООО «Коммунальная связь» не зарегистрировано как лицензиат, имеющий право на оказание услуг связи. Разрешительных документов на эксплуатацию сооружений связи в Енисейском Управлении Роскомнадзора ему не выдавались. ООО «Коммунальная связь» не имеет права оказывать услуги связи, по факту необоснованного внесения абонентской платы за якобы оказанные услуги связи заявителю рекомендовано обратиться в правоохранительные органы.

**Обращение** о высоких тарифах, установленных для абонентов на территории Красноярского края на услуги доступа к информационным ресурсам сети Интернет. В обращении не указан абонентский номер либо номер лицевого счета заявителя, а также оператор связи, абонентом которого он является. Заявителю сообщено, что Управление не имеет возможности рассмотреть его обращение по существу поставленных вопросов.

**Обращение,** перенаправленное Администрацией города Красноярска, по вопросам некачественного предоставления оператором связи ООО «Игра-Сервис» телематических услуг связи (доступ к сети Интернет).

На момент проверки от заявителя поступило заявление об отсутствии претензии к оператору связи в части настройки и работы WiFi роутера.

**Обращения (четыре)** о неудовлетворительном качестве услуг подвижной радиотелефонной связи, оказываемых оператором связи ЗАО «Енисейтелеком». Заявителям даны письменные ответы, что для перехода на мультистандартную платформу, на сети подвижной радиотелефонной связи ЗАО «ЕТК» проводятся работы по замене оборудования. Данная информация была размещена на официальном сайте компании с целью информирования абонентов о возможном ухудшении качества предоставляемых услуг. Заявители проинформированы, что в соответствии с требованиями Правил, абонентам, обратившимся за компенсацией, будет произведен перерасчет денежных средств за периоды отсутствия связи.

**Обращение** по вопросу тарификации звонков на номера информационно-справочных служб. ЗАО «Енисейтелеком» для своих абонентов подвижной радиотелефонной связи оказывает бесплатные информационно-справочные услуги. Перечень информационно-справочных служб других операторов связи размещены на сайте ЗАО «Енисейтелеком» в сети Интернет. Заявителю направлен ответ. Нарушений законодательства в сфере связи со стороны ЗАО «Енисейтелеком», в том числе и нарушений Правил оказания услуг подвижной связи, не усматривается.

**Обращение** по поводу незаконного отключения от услуг кабельного телевидения и нарушений правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания оператором связи ООО «Техно Мир». Проверка установила, что заявитель несвоевременно вносил плату за предоставляемые услуги связи. После погашения долга за оказанные услуги связи вещание по кабельной сети было восстановлено. Заявитель направил заявления об отзыве обращения, в связи с устранением оператором связи ООО «Техно Мир» допущенных нарушений и недостатков. Дальнейшее рассмотрение жалобы прекращено.

 **Обращение** на помехи телевизионному приему. Проведено внеплановое мероприятие по выявлению источника помехи воздействующей на 5 телевизионный канал. По результатам мероприятия недопустимых помех телевизионному приему не выявлено. В связи с получением обращения о прекращении воздействия помехи, дальнейшие работы по жалобе прекращены.

**Обращение** по вопросу поступления нежелательных SMS-сообщений рекламного характера на телефонный номер.

Заявителю направлен ответ, что вопросы контроля рекламной деятельности относятся к компетенции Федеральной антимонопольной службы (ФАС России). В связи с этим, данное обращение направлено в Управление Федеральной антимонопольной службы по Красноярскому краю по принадлежности.

 **Обращение** по поводу неполучения простого уведомления о вручении заказного письма. По факту жалобы была проведена внеплановая документарная проверка в отношении оператора связи ФГУП «Почта России». В ходе проверки выяснилось, что заказное письмо адресату не вручено, что подтверждается отсутствием подписи и даты на накладной. Факт утраты заказного письма Абаканским почтамтом признается.

В ходе проверки выявлены нарушения требований Правил оказания услуг почтовой связи, в связи с чем, в отношении юридического лица ФГУП «Почта России» составлен Протокол об административном правонарушении.

**Обращение** по вопросу ухудшения телевизионного приема. Специалисты филиала по Республике Хакасия ФГУП «РЧЦ СФО» провели проверку по факту жалобы. В квартире заявителя установлена антенна, изготовленная любительским способом, без соблюдения законов распространения радиоволн. Заявителю рекомендовано установить антенну, соответствующую требованиям российских стандартов и норм.

**Обращение** по вопросу правомерности начисления упущенной выгоды. По фактам, изложенным в обращении, ОАО «Ростелеком» сообщил, что в связи с образовавшейся задолженностью произведено отключение телефона и доступа в сеть Интернет. По результатам рассмотрения данного обращения нарушений законодательства в сфере связи со стороны ОАО «Ростелеком» не усматривается.

**Обращение** по вопросу о высоких тарифах на услуги подвижной радиотелефонной связи, в том числе услуги доступа к сети Интернет, установленных оператором связи ОАО «Мобильные ТелеСистемы» в г. Норильск Красноярского края. На обращение заявителя сообщено, что тарифы на услуги связи устанавливаются оператором связи самостоятельно, если иное не предусмотрено действующим законодательством в сфере связи. Тарифы на услуги связи дифференцируются по категориям пользователей (юридические, физические лица), а также в зависимости от территорий, на которых они действуют.

**Обращение** о снижении скорости Интернет- провайдера ООО «ИТ СИСТЕМЫ» в вечернее время. Проверка не проводилась, заявитель направил повторное заявление об отсутствии претензий к оператору связи.

**Обращение** по вопросу выделения оператором связи ОАО «Мобильные ТелеСистемы» одного номера двум абонентам. В связи с недостающими сведениями для выполнения полномочий и неполучении ответа на запрос, Управление не имеет возможности рассмотреть обращение по существу вопроса.

**Обращения** **(всего 31 гражданин)** по вопросу неполучения международного почтового отправления, неполучения регистрируемых почтовых отправлений.

Для розыска конкретного международного ЕМS-отправления и выплаты возмещения (в предусмотренных случаях) заявителям целесообразно обращаться с письменной претензией к оператору почтовой связи ФГУП «Почта России» или к назначенному оператору страны подачи международного почтового отправления. Ответственность операторов почтовой связи наступает за утрату, порчу (повреждение), недостачу вложений, недоставку или нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений, осуществления почтовых переводов денежных средств, иные нарушения установленных требований по оказанию услуг почтовой связи. Заявителям направлен ответ, что розыск почтовых отправлений в компетенцию Енисейского Управления Роскомнадзора не входит. Ответ не обжалован.

**1.3. Рассмотрение обращений граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов в сфере персональных данных.**

В 1 квартале 2013 года рассмотрено 25 обращений от граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов в сфере персональных данных.

**Обращение** о возможном нарушении ФЗ от 27.07.06 № 152-ФЗ «О персональных данных» действиями ЗАО

«ВТБ 24» и ООО «МОРГАН ЭНД СТАУТ». Заявителю дан подробный ответ, что после подписания кредитных договоров, он вступил с Банком в гражданско-правовые отношения, и дальнейшая обработка персональных данных осуществлялась в целях исполнения указанных договоров в соответствии с Законом. Основания для проведения проверок деятельности указанных операторов у Управления отсутствует.

**Обращение** на действия ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк», связанные с обработкой персональных данных.

По информации, полученной от банка, в связи с информацией об использовании телефонного номера заявителя, указанного как контактный, указанный номер телефона исключен из базы данных банка.

На основании вышеизложенного, нарушений действующего законодательства в области персональных данных в действиях ООО «ХКФ Банк» не выявлено.

**Обращение** о незаконном использовании персональных данных при регистрации юридического лица ООО «Элком».

По данным, полученным из ИФНС, обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Законом. Документы не вызывают сомнений в их подлинности. В полномочия Управления не входит проведение проверки законности регистрации юридического лица. Заявителю сообщено об отсутствии оснований для принятия мотивированного решения о проведении проверки в отношении ИФНС.

**Обращение** с жалобойна действия ОАО «Восточный экспресс банк» и ООО «Национальная служба взыскания», связанные с обработкой ее персональных данных.

По сведениям, полученным от ООО «Национальная служба взыскания», в настоящее время среди должников заявительница не числится, никакие действия со стороны Общества в отношении ее не осуществляются. Признаков нарушения прав субъектов персональных данных либо оснований для привлечения к административной ответственности в действиях ООО «Национальная служба взыскания» Управлением не выявлено.

**Обращение** с жалобой на действия Национальной службы взыскания, занимающейся телефонным терроризмом.

Заявительнице разъяснено, что Управление не наделено полномочиями проводить разбирательство по установлению лица, звонившего ей с указанного в обращении телефона.

**Обращение** с жалобой о размещении на странице сайта о привлечении к ответственности должностного лица МБОУ ДОД «Центр детского технического творчества» за публичное разглашение персональных данных, произошедшее в судебном заседании при рассмотрении уголовного дела. Заявительнице сообщено, что в компетенцию Управления не входит обеспечение контроля и надзора за соблюдением требований законодательства при осуществлении уголовного судопроизводства.

**Обращения (два)** о возможном нарушении законодательства в области персональных данных. По данным, изложенным в обращении, установить оператора, к которому у гражданина имеются претензии, не представляется возможным. Необходимо уточнить сведения об операторе (полное наименование, идентификационные признаки: почтовый адрес, адрес фактического местонахождения), который нарушает права заявителя, как субъекта персональных данных, и повторно обратиться в Управление.

**Обращения (два)** сзаявлением о проведении проверки ЗАО «Банк Русский Стандарт», ОАО «Альфа-Банк» на предмет законности обработки их персональных данных. Управление располагает персональными данными заявителей фамилия, имя и отчество. Заявителям сообщено, как показывает практика, этих сведений недостаточно для однозначной идентификации субъекта персональных данных, и, как правило, требуются также сведения об адресе проживания (регистрации), о дате рождения, паспортные данные. Обращено внимание заявителей на возможность их повторного обращения в Управление, указав персональные данные, необходимые для идентификации их как субъекта персональных данных.

**Обращение** о нарушении прав, как субъекта персональных данных администратора домена ООО «Сибдом». Заявителю сообщено, что в бездействии администратора домена, выразившихся в распространении его персональных данных без согласия, усматривается состав административного правонарушения. Согласно действующему законодательству в области персональных данных дела об административных правонарушениях, предусмотренных ст. 13.11 КоАЛ РФ, возбуждаются прокурором. Собранные по обращению материалы отправлены в Прокуратуру Железнодорожного района г. Красноярска для возбуждения дела об административном правонарушении в отношении администратора домена ООО «Сибдом», и принятия, в случае необходимости, иных мер прокурорского реагирования.

**Обращение** о контактных телефонах для получения консультаций. Заявителю разъяснено, что указанные в запросе номера телефонов трех специалистов находятся в рабочем состоянии, но учитывая количество поступающих звонков, планируется принять более четырех тысяч, своевременно ответить на все входящие звонки не представляется возможным.

Для внесения изменений сведений, указанных в ранее поданном уведомлении, указан сайт «Портал персональных данных».

**Обращение** по поводу требования о проведении проверки на предмет нарушения законодательства в области защиты персональных данных ООО «Элоком». Проверки проводятся в отношении операторов (разъяснено о понятии оператора). Физическое лицо, которое ввело заявителя в состав учредителей ООО «Элком» не подпадает под понятие «оператора», следовательно, в отношении его не может быть проведена проверка в рамках Федерального закона.

**Обращение** о СМС-сообщении рекламного характера.

СМС-сообщение рекламного характера, поступившее на сотовый телефон заявителя, является неперсонифицированной информацией. Приведенный текст сообщения не позволяет прямо или косвенно идентифицировать субъекта персональных данных. Заявителю направлен ответ, что указанное СМС-сообщение рекламного характера, не является обработкой персональных данных и не подпадает под сферу действия законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

**Обращение** по вопросу несоблюдения конфиденциальности персональных данных филиалом ФГУП «РТРС» по Республике Тыва при приеме на работу. Заявителю направлен ответ, что запрос работодателя в МУЗ «Городскую поликлинику» г.Кызыла о состоянии его здоровья, обоснован, и не требует дополнительного согласия на обработку персональных данных, поскольку направлен с целью выяснения сведений, которые относятся к вопросу о возможности выполнения работником возложенных на него обязанностей. Таким образом, Управление Роскомнадзора по Республике Тыва не выявило нарушений законодательства в области персональных данных со стороны работодателя.

**Обращение** по вопросу незаконного использования его персональных данных.Обращение рассмотрено Управлением Роскомнадзора по Республике Хакасия. Выявлено нарушение Федерального закона «О рекламе», контроль за исполнением которого, не входит в компетенцию Роскомнадзора. Обращение заявителя перенаправлено в Управление Федеральной антимонопольной службы по Республике Хакасия для ответа по существу вопроса.

**Обращение** по вопросу нарушения законодательствавобласти персональных данных действиями ОАО АКБ «Авангард». На основании поступившего обращения невозможно установить конкретное юридическое лицо, которое нарушает законодательство в области персональных данных. Заявителю рекомендовано для повторного обращения в Управление уточнить сведения о юридическом лице, в отношении которого имеется претензия, а также для рассмотрения его обращения по существу, предоставить информацию о существующих гражданско-правовых отношениях между ним и ОАО АКБ «Авангард», о дате направления указанному оператору отзыва согласия на обработку персональных данных.

**Обращение** с жалобой на действия ОАО КБ «Восточный». Жалоба не содержит фактов, указывающих на неправомерную обработку ее персональных данных. Претензии к обработке персональных данных заявительница предъявляет в связи с ненадлежащим исполнением договорных обязательств при оказании ей услуг. Порядок обработки персональных данных в рамках отношений, возникающих между потребителями и исполнителями при оказании услуг, регулируется законодательством в области защиты прав потребителей. Заявительнице сообщено, что осуществление федерального государственного контроля (надзора) указанного законодательства не относится к полномочиям Управления.

**Обращение,** перенаправлено Управлением Роспотребнадзора по Красноярскому краю для рассмотрения и ответа по существу об установлении лиц причастных к утечке персональной информации в управляющей компании ООО УК «Красжилсервис». Подготовлен ответ с разъяснениями, что Управление не наделено полномочиями проводить расследование, по установлению лиц, причастных к утечке информации в ООО УК «Красжилсервис». Иски по делам о распространении сведений, не соответствующие действительности и порочащие честь и достоинство граждан рекомендовано направлять в судебные органы.

**Обращения (всего 6 от граждан)** о разъяснении действующего законодательства в области персональных данных. Обратившемся лицам направлены письменные подробные ответы со ссылкой на нормы действующего законодательства в сфере персональных данных.

**Ответы на обращения граждан направлены в установленные сроки, нарушений нет.**