**Сведения**

**о работе с обращениями граждан, поступившими в Управление Роскомнадзора по Москве и Московской области
 в 2010 году**

Работа с обращениями граждан в Управлении Роскомнадзора по Москве и Московской области (далее - Управление) осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Типовым регламентом взаимодействия федеральных органов исполнительной власти, утверждённым постановлением Правительства Российской Федерации
от 19 января 2005г. № 30, Типовым регламентом внутренней организации федеральных органов исполнительной власти, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 28 июня 2005 г.
№ 452, и иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

 В 2010 году поступило в Управление **2855** обращений, в том числе от граждан **2654**, рассмотрено **2767** обращений, в том числе от граждан **2576**:

* + ***в сфере связи*** – **2348**;
	+ ***в сфере СМИ –* 16;**
	+ ***в сфере телерадиовещания* – 8*;***
	+ ***в области деятельности по обработке персональных данных* –204.**

Количество заявлений, отозванных с благодарностью Управлению от заявителей, в 2010 году составило **98**.

 По сравнению с 2009 годом количество обращений и жалоб, поступивших в Управление, увеличилось в 2,4 раза.

**1. Работа с обращениями граждан в сфере СМИ и телерадиовещания**

В 2010 году поступило **124** обращения по нарушениям законодательства о средствах массовой информации, в том числе **24** обращения от граждан, из них:

* в сфере СМИ – **95 (16)**;
* в сфере телерадиовещания – **29 (8)**.

Анализ поступивших в 2010 году обращений в сфере СМИ показал, что наибольшее количество жалоб (50 %) поступает на нарушение порядка объявления выходных данных, а также на распространение не зарегистрированных изданий.

***В сфере СМИ***

По информации, поступившей из Роскомнадзора о деятельности редакции журнала «Минералы. Сокровища земли», выявлено нарушение порядка объявления выходных данных. Главный редактор журнала привлечен к административной ответственности в виде штрафа в соответствии со ст.13.22 КоАП Российской Федерации.

По обращению о распространении газеты «Вестник Бутова» о нарушении порядка объявления выходных данных, факты изложенные в обращении подтвердились. Главный редактор журнала привлечен к административной ответственности в виде предупреждения.

Гражданин обратился в Управление с жалобой на действия редакции журнала «Matrix». Он указал на то, что журнал выпускается тиражом более 1000 экземпляров без регистрации и с нарушением порядка объявления выходных данных.

При анализе данных материалов было установлено, что «Matrix» обладает всеми признаками периодического печатного издания, определёнными ст.2 Закона Российской Федерации от 27.12.1991 №2124-1 «О средствах массовой информации» (далее Закон) и, следовательно, должен быть зарегистрирован в установленном законом порядке. Однако производство об административном правонарушении по ст.13.21 КоАП РФ Управлением не было начато в связи с истечением сроков давности привлечения к административной ответственности.

В связи с нарушением опубликования выходных данных учредитель журнала «Matrix» ЗАО «Л’Ореаль» был привлечён к административной ответственности с назначением административного наказания в виде штрафа.

Гражданка обратилась с жалобой на ООО «Медиа Групп», выпустившего незарегистрированное рекламное СМИ журнал «Шоколад» и создавшего необоснованное конкурентное преимущество для себя.

Проверка указанных фактов показала, что журнал «Шоколад» вышел в свет тиражом 999 экземпляров, что не требует регистрации. В выходных данных журнала были выявлены нарушения и в связи с этим главный редактор оштрафован по ст.13.22 КоАП РФ.

Гражданин обратился с просьбой разобраться и установить достоверность выходных данных в журнале «Автошкола. Автомобиль. Образование. Безопасность». В результате проведения контрольных мероприятий был установлен факт нарушения ст.27 Закона и главный редактор был привлечён к административной ответственности по ст.13.22 КоАП РФ.

В 3 квартале обращения граждан поступали в основном в связи с проведением 10 октября 2010 года в Москве и Московской области выборов глав и депутатов представительных органов муниципальных образований административных центров.

В Управление обратился кандидат на выборную должность Главы города Серпухова на предстоящих выборах 10 октября о нарушении избирательного законодательства редакцией газеты «МИГ. Южное Подмосковье». Управление не установило нарушений выборного законодательства, так как в материалах не содержались признаки предвыборной агитации.

В Управление поступила жалоба на действия главного редактора газеты «Щелковчанка» в части публикации агитационных материалов в связи с выборами Главы городского поселения Щёлково. Учитывая, что эти материалы публиковались до официального срока начала агитационного периода и не содержали признаков предвыборной агитации Управление не нашло оснований для составления административного протокола за нарушение законодательства о выборах.

Гражданка обратилась в Управление с просьбой привлечь к административной ответственности редакцию газеты «Вечерний Королёв» за нарушение порядка объявления выходных данных. При проведении мероприятий по контролю данный факт нашёл своё подтверждение. Главный редактор газеты был привлечён к административной ответственности с назначением штрафа по ст. 13.22 КоАП РФ.

***В сфере телерадиовещания*** рассмотрены **8** обращений от граждан.

В апреле 2010 года в Управление поступила жалоба на СМИ «Первый канал» телепередачу «Пусть говорят», в которой сюжет не совпал с мнением заявителя. Заявителю направлен ответ, что нарушений Закона Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации» не выявлено, а также в соответствии со ст. 58 Закона Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации» органы государственной власти не вправе ущемлять свободу массовой информации посредством вмешательства в деятельность редакции и нарушения ее профессиональной самостоятельности.

 Обращение с жалобой на показ теле-ролика с участием заявителя в телепередаче «Секс с Анфисой Чеховой» 13 апреля 2010 года. По запросу Управления телеканал ТНТ не смог предоставить запись телепередачи. Гражданке направлен ответ, что в соответствии со ст. 34 Закона Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации», редакция теле-радиопрограммы обязана сохранять материалы собственных передач, вышедших в эфир в записи не менее одного месяца со дня выхода в эфир. Таким образом, провести проверку фактов, изложенных в жалобе, не представилось возможным. Гражданке было предложено обратиться с иском о защите чести и достоинства в суд.

Жалоба поступила в отношении СМИ «НТВ» на телепередачу «Чистый понедельник», в которой, по мнению заявителя, допущена клевета и оскорбления в отношении Грабового Г.П. и его сторонников. Заявителю направлен ответ, что согласно ст.19 и 58 Закона Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации» редакциям предоставлено право самостоятельно решать все вопросы, связанные с размещением в эфире тех или иных передач, а также запрещается вмешательство государственных органов в их профессиональную деятельность. Гражданину было предложено обратиться с иском о защите чести и достоинства в суд.

Также поступила жалоба по вопросу распространения не соответствующих действительности сведений на интернет-сайт [www.palikonto.ru](http://www.palikonto.ru). В ответе гражданину было разъяснено, что по действующему законодательству сайты в сети Интернет не подлежат обязательной регистрации как средства массовой информации, в связи с этим лица, допустившие нарушения законодательства при распространении массовой информации через данный сайт несут уголовную, административную, гражданско-правовую и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации без учета особенностей, предусмотренных законодательством о средствах массовой информации. Гражданину было предложено обратиться с иском о защите чести и достоинства в суд.

По обращению в отношении телеканала «ЭлТВ» (ООО «ЭЛТЕЛЕКОР») на нарушения законодательства Российской Федерации «О средствах массовой информации» была проведена выездная внеплановая проверка. В результате мероприятия был выявлен ряд нарушений действующего законодательства.

Было рассмотрено обращение гражданки, которая пожаловалась, что ведущие программы «Вести Москва» на канале Россия 1» просят граждан позвонить в студию, но, якобы, не указывают контактный номер телефона. Направлен ответ о том, что номер телефона редакции демонстрируется на экране.

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

В 2010 году в Управление поступило **2462** обращенияграждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в сфере связи; в том числе от граждан – **2382**, что в 2,6 раза больше по сравнению с 2009 годом (1126).

С учетом обращений, перешедших с предыдущего периода по срокам исполнения, рассмотрено **2438** обращений, в том числе от граждан – **2348**.

**Обращения граждан** с жалобами на нарушения их прав и законных интересов составляют 94,1% от общего количества обращений в сфере связи.

Анализ поступивших в 2010 году обращений показал, что: наибольшее количество жалоб – **745** (31,7%)поступило **на оказание услуг почтовой связи**, а именно:

* нарушение контрольных сроков пересылки почтовых отправлений;
* пропажу посылок и документов;
* нарушения целостности вложений в посылки;
* грубость персонала почтовых отделений;
* необоснованный возврат писем (посылок) из-за несоответствия веса заявленному;
* пропажу денежных переводов;
* не предоставление услуги по оформленной подписке;
* отказ от принятия заявления на розыск, на невозможность получить денежный перевод, нарушение срока ответа на претензию.

**512** (21,8%)жалоб поступило от абонентов сетей **подвижной радиотелефонной связи**. Абоненты жалуются на:

* мошеннические действия операторов связи и контент-провайдеров, в части взимания денег за СМС - сообщения без доведения стоимости этих СМС-сообщений до абонента;
* нарушение оператором связи условий договора, в части условий оплаты услуг связи;
* необоснованное снятие денег во время нахождения в роуминге;
* большие начисления за роуминг при авансовом методе платежа за услуги;
* не предоставление обещанных оператором скидок по заключенному годовому контракту;
* подключение услуги международного роуминга, на которую не подписывался абонент;
* рассылку рекламы и иной информации, на которую не подписывался абонент;
* неустойчивую работу сети;
* взимание задолженности при авансовом методе расчета;
* снятие денег за навязанную услугу;
* навязывание услуги;
* отсутствие ответа от оператора на претензию;
* превышение установленного срока ответа от оператора на претензию;
* размещение базовых станций на крышах жилых зданий.

**363** (15,5%) жалобы поступили от абонентов на операторов, оказывающих услуги **телефонной связи**. Абоненты жалуются на:

* повышение тарифов без уведомления абонента;
* длительное не включение номера после оплаты;
* взимание денег за использование телефона не абонентом;
* проведение плановых ремонтных работ без уведомления абонентов;
* расторжение договора в одностороннем порядке;
* звонки на сотовые номера и межгород срываются после пяти посылок;
* распаривание номера с переводом на тариф «Безлимитный»;
* подключение абонента к междугородной сети «Комстар», «Ростелеком» без уведомления;
* отказ от установки телефона из-за отсутствия у абонента стремянки;
* переназначение номера без предупреждения абонента;
* длительное не включение номера после оплаты;
* длительное проведение ремонтно-восстановительных работ, при этом при неработающем телефоне не производится перерасчет начисления за услуги, которыми не пользовались;
* отказ предоставить информацию;
* переназначение номера без предупреждения абонента;
* низкое качество телефонной связи.

**404** (17,2%)жалобы поступили на операторов, оказывающих услуги **телематических служб**. Абоненты жалуются на:

* снижение скорости доступа к узлу телематических служб;
* ограничение в доступе на некоторые сайты;
* взимание денег за отправление SMS на короткий номер для разблокирования компьютера;
* прекращение оказания услуг (доступ в Интернет);
* сбои при работе в Интернет;
* плохую работу группы технической поддержки.

Другие жалобы (324) составили 13,8% от общего количества жалоб в сфере связи.

**3. Работа с обращениями граждан в области деятельности по обработке персональных данных**

Общее количество обращений, поступивших за отчетный период в Управление – **268** (64 обращения в настоящее время находятся на рассмотрении), в т.ч.: от органов прокуратуры – **13**, от муниципальных органов – **0**, от юридических лиц – **3**, от физических лиц (индивидуальных предпринимателей) – **252**.

Общее количество проведенных проверок на основании поступивших обращений – **5** (Общество с ограниченной ответственностью «Единый расчетно-кассовый центр», Общество с ограниченной ответственностью "Филип Моррис Сэйлз энд Маркетинг", Государственное учреждение - Отделение пенсионного фонда Российской Федерации по г. Москве и Московской области, Общество с ограниченной ответственностью "ФЛЭКСИ", Общество с ограниченной ответственностью "Финсервис")

Общее количество документов, направленных по результатам рассмотрения: заявителю – **212**, в органы прокуратуры – **52**, в судебные
органы – **25** (из них по ст. 19.7 – 14; 19.5 – 8; по результатам рассмотрения обращений на интернет - сайты - 3), в иные органы - **1**.

По результатам рассмотрения обращения по вопросу нарушения законодательства в области персональных данных ЗАО «Банк Тиньков. Кредитные системы» Управлением Роскомнадзора по Москве и Московской области приняты необходимые меры по устранению жалобы.

По обращению по вопросу законности обработки персональных данных Закрытым акционерным обществом «Акадо – Столица» заявителю направлен ответ, в котором Управление отразило свои полномочия и предложило заявителю проект искового заявления в суд.

Обращения по вопросу действий оператора Открытое акционерное общество «Московская сотовая связь» рассмотрены. Направлены ответы о рассмотрении обращения и представление документов для передачи дел в Прокуратуру.

В результате рассмотрения обращения по вопросу разъяснения законодательства в области персональных данных Управлением направлен исчерпывающий ответ о рассмотрении данного вопроса.

В результате рассмотрения обращения по вопросу нарушения законодательства в области персональных данных на Интернет-сайте Мосгорсуда Управлением дан ответ, что нарушений не выявлено.

В результате рассмотрения жалобы по вопросу нарушения законодательства о персональных данных на различных сайтах Управление передало материалы в ГУВД г. Москвы для рассмотрения по существу.

В результате рассмотрения обращения по вопросу нарушения Сбербанком России Федерального закона о персональных данных, Управлением дан ответ о возможности рассмотрения обращения и представления интересов заявителей в суде.

В результате рассмотрения обращения по вопросу оказания услуг связи ОАО "Вымпел Коммуникации" Управление пояснило, что оснований для привлечения вышеуказанной организации к административной ответственности не имеется.

По повторному обращению Управлением дан ответ о представлении запрашиваемой информации в предыдущем письме, направленном заявителю.

В результате рассмотрения обращений по вопросу нарушения законодательства РФ компанией ОАО "МТС" заявителям направлен ответ, в котором Управление запрашивает дополнительные материалы для передачи дел в Прокуратуру.

В результате рассмотрения жалобы по вопросу незаконного разглашения персональных данных ООО "УО "Жилсервис - Родник"  заявителю направлен ответ, в котором Управление запрашивает дополнительные материалы для передачи дела в Прокуратуру.

В результате рассмотрения обращения Управлением дан ответ о передачи дела для рассмотрения в суд.

В результате рассмотрения обращений о задолженности перед ОАО «МСС» Управление дало ответ, в котором у заявителей запрашиваются дополнительные сведения для передачи дела в Прокуратуру.

Обращение по вопросу оказания услуг связи ОАО Вымпел – Коммуникации рассмотрено. Заявителю направлен ответ, в котором Управление запрашивает дополнительные материалы для рассмотрения вопроса о привлечении к административной ответственности по ст. 13.11 КОАП РФ.

Обращение по вопросу персональных данных в отношении ОАО «МСС» рассмотрено. Заявителю направлен ответ о передачи дела для рассмотрения в Прокуратуру по ст. 13.11 КОАП РФ.

Обращение по вопросу действий ОАО «Мегафон» рассмотрено. Материалы переданы в Прокуратуру. Для рассмотрения вопроса о привлечении к административной ответственности по ст. 13.11 КОАП РФ.

Обращение по вопросу оказания услуг связи в отношении ОАО «МТС» рассмотрено. Заявителю направлен ответ о передачи дела для рассмотрения в Прокуратуру по ст. 13.11 КОАП РФ.

Обращения по вопросу действий оператора ОАО «МСС» рассмотрено. Заявителям направлен ответ о передачи дела для рассмотрения в Прокуратуру по ст. 13.11 КОАП РФ.

Обращение по вопросу действий ОАО «МТС» рассмотрено. Заявителю направлен ответ о передаче дела для рассмотрения в Прокуратуру по ст. 13.11 КОАП РФ.

Обращения по вопросу о персональных данных в отношении ОАО «МСС» рассмотрено. Заявителям направлен ответ о передаче дела для рассмотрения в Прокуратуру по ст. 13.11 КОАП РФ.

Обращение по вопросу задолженности компании "Скай Линк" рассмотрено. Управлением запрошены у заявителя дополнительные материалы для рассмотрения вопроса о привлечении оператора к административной ответственности.

Обращение по вопросу действий оператора ОАО «МСС» рассмотрено. Заявителю выслан ответ о передаче дела для рассмотрения о привлечении к административной ответственности в Прокуратуру по ст. 13.11 КОАП РФ.

Обращение о действиях оператора ОАО «МСС» рассмотрено. Заявителю направлен ответ о предоставлении дополнительных материалов для привлечения оператора к административной ответственности.

Обращение, направленное из Пушкинской городской прокуратуры передано по принадлежности в ГУВД г. Москвы.

По результатам рассмотрения обращения по факту нарушения положений закона о персональных данных ГУ ИС района Северное Измайлово, заявителю направлен ответ о рассмотрении его обращения. Нарушений не выявлено.

По результатам рассмотрения обращения в отношении Сбербанка России ОАО по факту возможного нарушения закона о персональных данных, Управлением направлен ответ о рассмотрении обращения и возбуждении административного делопроизводства по ст. 19.7 КОАП РФ.

По результатам рассмотрения обращения в отношении ресторана «Поляна», в части использования персональных данных Управлением дан ответ о передаче дела в Прокуратуру для возбуждения административного делопроизводства по ст. 13.11 КОАП РФ.

По коллективной жалобе жителей деревни Гаврилково ЭЖК «ЭДЕМ» в отношении ООО Коммунал – Сервис в части возможного нарушения закона о персональных данных, заявителям направлен ответ о начале административного производства Красногорской районной прокуратурой по ст. 13.11 КОАП РФ.

По обращению по факту нарушения закона о персональных данных ООО Русскард, заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения и о передаче дела в Прокуратуру для возбуждения административного делопроизводства по ст. 13.11 КОАП РФ.

По результатам рассмотрения обращения в отношении действий и возможного нарушения закона о персональных данных ОАО МСС, Управлением дан ответ о передачи дела в Прокуратуру для возбуждения административного делопроизводства по ст. 13.11 КОАП РФ.

По результатам рассмотрения жалобы в отношении ООО Бимикс по факту нарушения закона о персональных данных, заявителю направлен исчерпывающий ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

По факту нарушения закона о персональных данных в отношении ЗАО Тинькоф Кредитные системы Банк, а именно передаче персональных данных третьему лицу, заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения и о передаче дела в Прокуратуру для возбуждения административного делопроизводства по ст. 13.11 КОАП РФ.

В результате рассмотрения обращения в отношении ООО ИК Гарантия Строй по факту нарушения закона о персональных данных заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения и о передаче дела в Прокуратуру для возбуждения административного делопроизводства по ст. 13.11 КОАП РФ.

По обращению адвоката, направленное в защиту гражданина по вопросу персональных данных, заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения и о передаче дела в Прокуратуру для возбуждения административного делопроизводства по ст. 13.11 КОАП РФ.

По обращению по фактам возможного нарушения положений закона о персональных данных Раменским по ТВК, заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения и о передаче дела в Прокуратуру для возбуждения административного делопроизводства по ст. 13.11 КОАП РФ.

Обращение, присланное из Центрального аппарата Роскомнадзора, по фактам нарушения положений закона о персональных данных и вынесению ОАО МТС административного правонарушения по ст. 19.7 КОАП РФ. Протокол вынесен Управлением Роскомнадзора по Москве и Московской области.

По обращению по фактам возможного нарушения закона о персональных данных ЗАО Жилцентр СК, заявителю направлен исчерпывающий ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

По результатам рассмотрения обращения по вопросу нарушения прав в сфере законодательства в области персональных данных ЗАО Акадо Столица, заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения и о передаче дела в Прокуратуру г. Москвы по ст. 13.11 КОАП РФ.

По обращению по вопросу соблюдения законодательства в области персональных данных магазином Media Markt, заявителю направлен исчерпывающий ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

По обращению в отношении нарушения прав в области персональных данных ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк», заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения и о передаче дела в Прокуратуру для возбуждения административного делопроизводства по ст. 13.11 КОАП РФ.

Обращение по вопросу нарушений закона о персональных данных ОАО МСС, заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения и о передаче дела в Прокуратуру для возбуждения административного делопроизводства по ст. 13.11 КОАП РФ.

По обращению по фактам нарушения положений закона о персональных данных БАНО «ЭКО», заявителю направлен исчерпывающий ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

Обращение, присланное из Центрального аппарата Роскомнадзора для вынесения административного правонарушения по ст. 19.7 КОАП РФ, рассмотрено Управлением. Протокол вынесен.

По обращению о незаконном использовании персональных данных ОАО МТС, заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения и о передаче дела в Прокуратуру для возбуждения административного делопроизводства по ст. 13.11 КОАП РФ.

По обращению по факту возможного нарушения закона о персональных данных ОАО МСС, заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения и о передачи дела в Прокуратуру для возбуждения административного делопроизводства по ст. 13.11 КОАП РФ.

По обращению по факту возможного нарушения закона о персональных данных ОАО «ФАСП», жалоба перенаправлена по принадлежности в Управление Роскомнадзора по Новосибирской области. Заявителю направлено письмо о предоставлении точных данных организации в отношении которой имеется жалоба.

По обращению по факту возможного нарушения закона о персональных данных ОАО Вымпел Коммуникации, заявителю направлен исчерпывающий ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

По обращению по факту нарушения закона о персональных данных в отношении Некоммерческой организации «Общественный вердикт» и АНО Редакции ежедневной газеты, заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

Обращение, присланное из Центрального аппарата по факту возможного нарушения закона о персональных данных и вынесения административного правонарушения по ст. 19.7 КОАП РФ рассмотрено Управлением. Протокол вынесен.

По обращениям ООО Управдом Дубна и ООО Финсервис по фактам нарушения закона о персональных данных организациями: ООО ИРЦ Дубна, ОО ДУ Жилищный фонд и ООО Телесеть Плюс, заявителям направлен исчерпывающий ответ о рассмотрении обращений, в отношении ООО Телесеть Плюс, заявители будут проинформированы дополнительно. Нарушений не выявлено.

По обращению по вопросу нарушений Федерального закона о персональных данных в отношении ООО ИРЦ Дубна и ООО ЖКУ- 2, заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

По результатам рассмотрения обращения, присланной из Центрального аппарата Роскомнадзора по факту нарушения закона о персональных данных Издательским домом Ридерз Дайджест, Управлением проведена внеплановая документарная проверка в отношении данной организации. В Центральный аппарат направлен ответ о рассмотрении обращения, заявитель проинформирован.

По результатам рассмотрения обращения по факту возможного нарушения закона о персональных данных ОАО МТС, заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения и о передаче дела в Прокуратуру для возбуждения административного делопроизводства по ст. 13.11 КОАП РФ.

По результатам рассмотрения обращения по факту нарушения закона о персональных данных ООО Агентство гарантий, заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

По обращению по факту нарушения закона о персональных данных ООО Максимум, заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

По результатам рассмотрения обращения по факту неправомерного использования персональных данных ООО Коммерческим банком «Ренессанс Капитал», заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения и о представлении дополнительных материалов для передачи материалов в Прокуратуру для рассмотрения вопроса о возбуждении административного дела по ст. 13.11 КОАП РФ.

По обращению в отношении ГУ Московского городского совета общественных пунктов охраны порядка и Общественного пункта № 49 района Щукино г. Москвы, заявителю направлен ответ о недостаточности представленных материалов для дальнейшего рассмотрения данного обращения.

В результате рассмотрения обращения по факту незаконной обработки персональных данных ООО «Информационно-расчётным центром «Дубна», заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения, нарушений не выявлено.

Обращение работников ЗАО ЦНИИПСК им. Мельникова, присланное из Прокуратуры г. Москвы в отношении ЗАО Инвестиционной группы «Коперник» рассмотрено. Проведена внеплановая документарная проверка. По результатам проверки выдано 3 предписания об устранении выявленных нарушений.

По результатам рассмотрения жалобы, направленного из Люблинской межрайонной прокуратуры города Москвы в отношении незаконной обработки персональных данных Департаментом жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства г. Москвы, Управлением дан ответ. Нарушений не выявлено.

По обращению, направленного из Савёловской межрайонной прокуратуры г. Москвы по факту незаконного использования персональных данных ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк», заявителю направлен ответ о недостаточности предоставленных сведений для дальнейшего рассмотрения обращения.

В результате рассмотрения обращения по вопросу незаконного использования персональных данных заявителя ЗАО «Тинькоф Кредитные Системы Банк», заявителю направлен ответ о передаче материалов в Прокуратуру для возбуждения административного дела по ст. 13.11 КОАП РФ

В результате рассмотрения обращения по факту возможного нарушения Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» ОАО «Научно-исследовательским институтом литейных машин, материалов и технологий», Управлением дан ответ о недостаточности предоставленных материалов для дальнейшего рассмотрения обращения.

В результате рассмотрения обращения по вопросу нарушения прав как субъекта персональных данных сайтами [www.09baza.ru](http://www.09baza.ru), [www.people-inds.ru](http://www.people-inds.ru), [www.poisk-base.com](http://www.poisk-base.com), Управление подан судебный иск в отношении администратора сайта [www.09baza.ru](http://www.09baza.ru). В отношении двух других сайтов, на момент рассмотрения обращения они не функционировали. Заявитель проинформирован.

В результате рассмотрения обращения по факту нарушения прав как субъекта персональных данных со стороны Специализированной коллегии адвокатов, заявителю направлен ответ о представлении дополнительных материалов для дальнейшего рассмотрения обращения.

По обращению по факту возможного нарушения Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» ООО «Одноклассники», а именно возврата логина и пароля на персональной странице сети «Одноклассники», заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения. Нарушений со стороны ООО «Одноклассники» не выявлено.

По обращению по факту незаконного использования персональных данных ЗАО Коммерческим банком «Ситибанк», заявителю направлен ответ о передаче материалов в Прокуратуру для возбуждения административного дела по ст. 13.11 КОАП РФ.

Обращение по факту нарушения прав как субъекта персональных данных и незаконного использования персональных данных сайтом [www.telebo.ru](http://www.telebo.ru), заявителю направлен ответ о подаче Управлением судебного иска в отношении администратора данного сайта.

По результатам рассмотрения обращения по факту нарушения прав как субъекта персональных данных АКБ «Инвестбанк» ОАО, заявителю направлен ответ о передаче материалов в Прокуратуру для возбуждения административного дела по ст. 13.11 КОАП РФ.

В результате рассмотрения жалобы по факту незаконного использования персональных данных ООО УК «Павшино», заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

В результате рассмотрения обращения по факту незаконной передачи персональных данных третьим лицам ЗАО «Финансовое агентство по сбору платежей», заявителю направлен ответ о перенаправлении по принадлежности обращения в Управление Роскомнадзора по Новосибирской области.

В результате рассмотрения жалобы, направленной из Прокуратуры г. Москвы по факту незаконного использования персональных данных ООО «Гарант-Парк-Телеком», а именно сайтом [www.mebelek.ru](http://www.mebelek.ru), заявителю направлен ответ о подаче управлением судебного иска в отношении администратора данного сайта.

По результатам рассмотрения обращения по факту незаконного использования персональных данных, выраженного в сканировании паспорта на входе в Администрацию городского округа Жуковский, заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения и о направлении в Администрацию запроса о блокировании персональных данных заявителя и о проведении внутреннего расследования.

По результатам рассмотрения обращения по факту нарушения прав как субъекта персональных данных ОАО «МТС», жалоба снята с контроля, вследствии её идентичности с первым обращением заявителя.

В результате рассмотрения обращения по факту незаконного распространения персональных данных ЗАО «Жилцентр СК», заявителю направлен ответ о передаче материалов в Прокуратуру для возбуждения административного дела по ст. 13.11 КОАП РФ.

В результате рассмотрения обращения по факту незаконного опубликования персональных данных на сайте [www.mamba.ru](http://www.mamba.ru), заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения. Нарушений по данной жалобе Управлением не выявлено.

В результате рассмотрения обращения, направленного из Савёловской межрайонной прокуратуры о неправомерных действиях со стороны ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк», Управлением проводится внеплановая документарная проверка.

В результате рассмотрения обращения по факту нарушения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» ОАО Группой Компании ПИК, заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения и о направлении в ОАО Группа Компаний ПИК и ООО «Первая ипотечная компания-Москва» запросов о блокировании персональных данных заявителя, а также о проведении внутреннего расследования.

По результатам рассмотрения обращения по факту неправомерных действий со стороны ООО «Хоум Кредит энд Финанс Банк», заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения и о передаче материалов в Прокуратуру для возбуждения административного правонарушения по ст. 13.11 КОАП РФ.

По результатам рассмотрения обращения по факту неправомерного использования персональных данных ОАО «Бинбанк», заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения. Нарушений по данному обращению Управлением не выявлено.

В результате рассмотрения обращения по факту нарушения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» ЗАО «Тинькоф Кредитные Системы Банк», заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения и о передаче материалов в Прокуратуру для возбуждения административного правонарушения по ст. 13.11 КОАП РФ.

По результатам рассмотрения обращения по факту нарушения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» сайтом [www.ati.su](http://www.ati.su), Управление дан ответ, что данное обращение не относится к его компетенции.

В результате рассмотрения обращения по факту неправомерного использования персональных данных со стороны ОАО «МТС», Управлением дан ответ заявителю о рассмотрении обращения и о передаче материалов в Прокуратуру для возбуждения административного правонарушения по ст. 13.11 КОАП РФ.

По результатам рассмотрения обращения, присланного из Прокуратуры г. Москвы о представлении материалов по проведённой проверке 05.05.2008 ГОУ Центр Образования № 1985, Управлением направлен ответ в Прокуратуру. Необходимые материалы предоставлены.

В результате рассмотрения обращения по вопросу возможного нарушения в области персональных данных в отношении ОАО «Альфа-банк», заявителю направлен ответ о представлении дополнительных материалов для дальнейшего рассмотрения обращения.

В результате рассмотрения обращения по факту нарушения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» ОАО Мегафон, Управлением дан ответ заявителю о рассмотрении обращения и о передаче материалов в Прокуратуру для возбуждения административного правонарушения по ст. 13.11 КОАП РФ.

В результате рассмотрения обращения по факту незаконного использования персональных данных ООО ИМП, заявителю дан ответ о недостаточности предоставленных сведений для идентификации как клиента ООО ИМП.

По результатам рассмотрения обращения по факту незаконного использования персональных данных Коммерческим банком «Ренессанс Капитал», заявителю направлен ответ о представлении дополнительных материалов для дальнейшего рассмотрения обращения.

В результате рассмотрения обращения по факту нарушения прав как субъекта персональных данных со стороны ООО Креатив, заявителю направлен ответ о представлении дополнительных материалов для дальнейшего рассмотрения обращения.

В результате рассмотрения обращения по факту незаконного использования персональных данных ООО КБ "Ренессанс Капитал", Управлением дан ответ Заявителю о рассмотрении обращения и передаче дела в Прокуратуру для рассмотрения вопроса о возбуждении административного правонарушения по ст. 13.11 КОАП РФ.

В результате рассмотрения обращения по факту незаконного использования персональных данных ОАО "ОТП Банк", Управлением дан ответ о рассмотрении обращения и передаче дела в Прокуратуру для рассмотрения вопроса о возбуждении административного правонарушения по ст. 13.11 КОАП РФ.

В результате рассмотрения обращения по факту незаконного использования персональных данных ООО КБ "Ренессанс Капитал", Управлением о рассмотрении обращения и передаче дела в Прокуратуру для рассмотрения вопроса о возбуждении административного правонарушения по ст. 13.11 КОАП РФ.

По результатам рассмотрения обращения, присланного из Прокуратуры г. Москвы по факту нарушения Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" ОАО "РБК Информационные системы", Управлением дан ответ о рассмотрении обращения Заявителя, а также о проведении внеплановой документарной проверки в отношении ОАО "РБК Информационные системы". Предписаний не выдано.

В результате рассмотрения обращения по факту нарушения Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" Южным окружным управлением образования, Управлением дан ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

В результате рассмотрения обращения в отношении незаконной передачи персональных данных Банком «Ситибанк», Заявитель обратился с просьбой представлять его интересы в суде. Обращение снято с контроля Докладной запиской.

В результате рассмотрения обращения по факту возможного нарушения Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ "О персональных данных" ОАО "Мегафон", Управлением дан ответ о рассмотрении обращения и передаче дела в Прокуратуру для рассмотрения вопроса о возбуждении административного правонарушения по ст. 13.11 КОАП РФ.

В результате рассмотрения обращения Управлением проведена внеплановая документарная проверка. Составлен Акт от 16.11.2010 № А-77/01-6/1445. Выдано 1 предписание.

В результате рассмотрения обращения по факту нарушения положений Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» ООО «Крафт Фудс», Управлением дан ответ о рассмотрении обращения и передаче дела в Прокуратуру для рассмотрения вопроса о возбуждении административного правонарушения по ст. 13.11 КОАП РФ.

В результате рассмотрения обращения по факту незаконной передачи персональных данных ООО КБ «Ренессанс – Капитал», Управлением дан ответ Заявителю. Нарушений не выявлено.

Обращение по факту возможного нарушения Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» снято с контроля Докладной запиской.

По результатам рассмотрения обращения по факту нарушения законодательства в области персональных данных со стороны Прокуратуры города Москвы, Управлением дан ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

В результате рассмотрения обращения по факту незаконного использования персональных данных ОАО «Вымпел - Коммуникации», Заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

По результатам рассмотрения обращения на незаконное использование персональных данных ООО «Общество информационных технологий», Управлением дан ответ о представлении дополнительных материалов. На данном этапе нарушений не выявлено.

В результате рассмотрения обращения по факту незаконной передачи персональных данных ЗАО «ЮниКредит Банк», Заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

В результате рассмотрения обращения по факту возможного нарушения Федерального закона от 27.07.2010 № 152-ФЗ «О персональных данных» со стороны ООО «Русфинанс Банк», Управлением дан ответ заявителю. Нарушений не выявлено.

В результате рассмотрения обращения по факту незаконного опубликования персональных данных ЗАО «Мамба», заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

По результатам рассмотрения обращения по факту нарушения Федерального закона от 27.07.2010 № 152-ФЗ «О персональных данных» со стороны ООО «Моррис Сэйлз энд Маркетинг» Управлением проведена внеплановая документарная проверка. Составлен Акт от 17.12.2010 № А-77/03-1/1506. Заявитель проинформирован по результатам проверки. Нарушений не выявлено. Предписаний не выдано.

В результате рассмотрения обращения по факту незаконного использования персональных данных ОАО «ОТП Банк», Управлением дан ответ о рассмотрении обращения и передаче дела в Прокуратуру для рассмотрения вопроса о возбуждении административного правонарушения по ст. 13.11 КОАП РФ.

В результате рассмотрения обращения по факту незаконного использования персональных данных ОАО Банк «Уралсиб» Управлением дан ответ о рассмотрении обращения и передаче дела в Прокуратуру для рассмотрения вопроса о возбуждении административного правонарушения по ст. 13.11 КОАП РФ.

В результате рассмотрения обращения по факту незаконного использования персональных данных со стороны ЗАО Банк «Русский Стандарт», заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

По результатам рассмотрения обращения по факту возможного нарушения Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» со стороны ФГУП «ГМЦ ОиРСИ», заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

В результате рассмотрения обращения по факту нарушения законодательства в области персональных данных со стороны ООО «Афон», Управлением проведена внеплановая документарная проверка в отношении Государственного учреждения – отделения Пенсионного Фонда Российской Федерации по Москве и Московской области. Составлен Акт проверки от 15.12.2010 № А-77/03-1/155. Нарушений не выявлено. Предписаний по итогам не выдано.

В результате рассмотрения обращения по факту незаконной обработки персональных данных со стороны ОАО «Мегафон», заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

В результате рассмотрения обращения на незаконное использование персональных данных ООО «Общество информационных технологий», заявителю направлен ответ о представлении дополнительных материалов. Нарушений на данном этапе рассмотрения обращения не выявлено.

В результате рассмотрения обращения по факту возможного нарушения Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» со стороны ОАО «Московская сотовая связь», заявителю направлен ответ о рассмотрении обращения. Нарушений не выявлено.

По результатам рассмотрения обращений на незаконную публикацию персональных данных на сайте Департамента труда и занятости населения города Москвы, Управлением дан ответ о том, что данная жалоба не относится к обработке персональных данных.

В 2010 году наибольшее количество обращений граждан
на нарушения Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» поступало в отношении организаций:
ОАО «Московская Сотовая связь», ЗАО Банк «Тинькоф Кредитные Системы», ОАО «Мобильные ТелеСистемы».

Обобщенная информация по результатам рассмотрения обращений
в 2010 году приведена в таблице.

|  |  |
| --- | --- |
| Обращения граждан | Количество |
| Общее количество обращений граждан по вопросам защиты прав субъектов персональных данных (п. 1- п. 2) | 268 |
| из них: |  |
| 1. Количество обращений по разъяснению законодательства по защите прав субъектов персональных данных (п. 1.1.1+ п. 1.1.2)
 | 9 |
| из них: |  |
| 1.1.1 направлены разъяснения заявителю | 9 |
| 1.1.2 находятся на рассмотрении | 0 |
| 1. Количество обращений по разъяснению законодательства по защите прав субъектов персональных данных (п. 2.1.1+ п. 2.2+п.2.3+п.2.4)
 | 259 |
| по результатам рассмотрения: |  |
| проведено внеплановых проверок | 16 |
| 2.1 дан ответ заявителям (п. 2.1.1+ п. 2.1.2) | 139 |
| 2.1.1 факты нарушений законодательства не были установлены | 95 |
| 2.1.2 в одностороннем порядке операторами приняты меры по восстановлению нарушенных прав и законных интересов заявителей | 40 |
| 2.2 материалы направлены в органы прокуратуры (п. 2.2.1 + п.2.2.2) | 73 |
| из них: |  |
| 2.2.1 рассмотрены (п. 2.2.1.1+ п.2.2.1.2+ п.2.2.1.3 + п.2.2.1.4+ п.2.2.1.5 + п. 2.2.1.6) | 26 |
| в том числе: |  |
| 2.2.1.1 возбуждено административное производство | 17 |
| 2.2.1.2 отказано в возбуждении (п. 2.2.1.2.1+ п. 2.2.1.2.2 + п. 2.2.1.2.3): | 6 |
|  2.2.1.2.1 по истечении сроков давности | 2 |
|  2.2.1.2.2 из-за отсутствия состава правонарушения | 4 |
|  2.2.1.2.3 и другие основания (указать основание) | 0 |
| 2.2.1.3 вынесено предупреждение | 5 |
| 2.2.1.4 вынесено представление | 14 |
| 2.2.1.5 принесен протест | 0 |
| 2.2.1.6 направлено в суд | 7 |
| 2.2.2 находятся на рассмотрении в органах прокуратуры | 26 |
| 2.3 направлено в суд территориальным Управлением Роскомнадзора | 25 |
| 2.4 находятся на рассмотрении в территориальном Управлении Роскомнадзора | 26 |