**Обзор обращений граждан за 2013 год**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид надзора | Количество рассмотренных обращений граждан, ЮЛ и ИП с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в 2013 году | | | | Сравнение с 2012 годом | |
| 1 квартал 2013 | 2 квартал 2013 | 3 квартал 2013 | 4 квартал  2013 | **2013** | **2012** |
| Связь | 83/9\* | 159/15\* | 74/7\* | 118/5\* | **434/36\*** | **256** |
| СМИ | 11/0\* | 9/2\* | 11/1\* | 11/1\* | **42/4\*** | **41** |
| ОПД | 36/9\* | 41/17\* | 42/11 | 81/19\* | **200/56\*** | **112** |
| **ИТОГО** | **130/18\*** | **209/34\*** | **127/19\*** | **210/25\*** | **676/96\*** | **409** |

*Примечание: Через дробь - нарушения подтвердились*

К характерным нарушениям, выявленным в ходе рассмотрения обращений относятся:

- не соблюдения качества оказания услуг связи (Интернет, сотовая связь);- нарушение условий обработки и конфиденциальности персональных данных;

- нарушение обязанностей оператора при обработке персональных данных, связанных со сбором, использованием и передачей персональных данных субъектов персональных данных.

Основными юридическими лицами, допускающими нарушения в области персональных данных в отношении прав субъектов персональных данных относятся управляющие организации (ТСЖ, Управляющая компания).

Коллекторские агентства при сборе долгов, обрабатывают персональные данные должников, полученных по договорам цессий, без согласия субъектов персональных данных, относящихся в соответствии с законодательством Российской Федерации к конфиденциальной информации, с нарушением требований ст. 388 Гражданского кодекса Российской Федерации, ст. 6 и ст. 7 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» опираясь лишь на требования ст. 382 Гражданского кодекса (договор цессии), без учёта того, что договор цессии не является договором поручением по определению ст. 971 и не является агентским договором по ст. 1005 данного кодекса. В связи с чем, действия ч. 3 и ч. 4 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», не могут являться основанием для обработки персональных данных граждан Российской Федерации.

Типичными вопросами, поднимаемыми гражданами в своих обращениях являются:

-качество оказания услуг связи;

- процедура регистрации и перерегистрации СМИ;

- существует ли ответственность редакции, если печатное СМИ начнет издаваться на иностранном языке без перерегистрации; а также если печатное СМИ начнет печатать головоломки, шарады, анекдоты и т.д. без перерегистрации;

- каким образом можно защитить права, если в СМИ опубликована информация, не соответствующая действительности, порочащая достоинство заявителя, нарушающая право неприкосновенности частной жизни;

- законно ли распространение на телеканалах выступлений лидеров сект;

- правовые последствия издания вместо зарегистрированного печатного СМИ (не издается больше 1 года) электронной версии журнала в Интернете;

-необходимость разъяснения положений Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" и др.