**Отчёт**

**Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу**

**по обращениям граждан за III квартал и 9 месяцев 2016 года**

Управление Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу осуществляет прием граждан и обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок на основании п. 9.10 Положения об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Уральскому федеральному округу, утвержденного Приказом Роскомнадзора от 25.01.2016 № 51.

Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации»; Федеральным законом от 27.07.2006 № 152 ФЗ «О персональных данных».

В **3 квартале 2016 года** в адрес Управления поступило **665/1813** обращений граждан и организаций (**здесь и далее в знаменателе показатель за 9 месяцев**).

При этом **303/1141** обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Роскомнадзора (Управления) и по электронной почте.

Из Роскомнадзора поступило – **14/197** обращений.

Из Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (в том числе ТУ Роскомнадзора), а также органов государственной власти и местного самоуправления поступило – **94/342** обращения.

Из органов прокуратуры поступило – **29/137** обращения.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- **415/1006** (55,48%) – обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- **129/436** (24,04%) – обращение относится к работе в сфере связи;

- **45/122** (6,72%) – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- **62/215** (11,85%) – Интернет и информационные технологии;

- **14/34** (1,87%) - административные обращения.

В отчётном периоде рассмотрено **574/1719** обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – **42/165**;

- не поддержаны – **254/536**;

- разъяснено – **196/732**;

- отозвано гражданами – **1/3**;

- перенаправлено по принадлежности – **58/224**;

- перенаправлено в ТО – **14/32**;

- направлено в Роскомнадзор – **9/22**;

- принято к сведению – **0/5**;

- находятся на рассмотрении – **91/94**.

Обращения в 2016 году перенаправлялись по принадлежности: в ГУВД по Свердловской области, прокуратуру Свердловской области (в отношении противоправных действий в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть Интернет, мошеннических действий, связанных с незаконным использованием сетей связи, распространения порнографии и информации экстремистского содержания на Интернет-сайтах), в Управление Федеральной антимонопольной службы по Свердловской области (в отношении рекламы в СМИ), областное Управление ФНС, ГУ ЦБ РФ по УФО и другие территориальные органы ФОИВ.

**Результаты исполнения полномочия**

**в сфере персональных данных и информационных технологий**

Количество объектов (заявителей), в отношении которых исполняется полномочие – 1006, из них в 3 квартале – 415.

Общее количество поступивших в 3 квартале 2016 года обращений составляет **415**, из них поступило от:

физических лиц – **408**;

юридических лиц – **5**;

должностных лиц – **2**.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 205 обращение, из них:

физических лиц – **202**;

юридических лиц – **3**.

В отчетный период в адрес Управления от физических лиц поступило 218 обращений о возможном нарушении организациями, оказывающими услуги в сфере ЖКХ, прав субъектов персональных данных. По результатам рассмотрения таких обращений, в большинстве случаев, сведения о нарушении обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных не находят своего подтверждения.

В 3 квартале 2016 года в адрес Управления поступило 5 обращений от юридических лиц, в том числе: 1 – о нарушении действующего законодательства РФ в области персональных данных, 4 – о разъяснении законодательства РФ, 2 обращения от должностных лиц, из них: 1 – о нарушении действующего законодательства РФ в области персональных данных, 1 – о разъяснении законодательства РФ.

По результатам рассмотрения обращений Управлением установлено, что **959(402)** обращения содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, **21(4)** обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и **9(2)** обращений касаются обжалования действий Управления.

**959(402)** обращения содержат доводы о нарушениях обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных следующими категориями операторов:

государственными и муниципальными органами – 3(2);

банками и кредитными организациями – 450(108);

коллекторскими агентствами – 117(34);

операторами связи – 22(3);

владельцами интернет-сайтов – 64(21);

социальными сетями – 6(2);

организациями ЖКХ – 263(218);

СМИ – 6(3);

иными операторами – 28(11).

Таким образом, большая часть поступивших в отчетный период обращений содержит сведения о нарушении кредитными организациями, организациями ЖКХ, коллекторскими агентствами и владельцами интернет-сайтов обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных.

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 823 (336) случаях. Это обусловлено поступлением ряда аналогичных обращений на деятельность операторов, осуществляющим обработку персональных данных заявителей при отсутствии правовых оснований такой обработки. В рамках рассмотрения указанных обращений в адрес Управления операторами представлены сведения и документы, подтверждающие наличие правовых оснований обработки персональных данных заявителей, в связи с чем были приняты решения об отсутствии признаков нарушения законодательства в области персональных данных.

Информация о нарушениях подтвердилась в 93 (23) случаях.

Количество направленных в прокуратуру материалов по результатам рассмотренных обращений составляет 43 (13), по результатам рассмотрения которых:

возбуждено административное производство – 25 (2);

внесено представлений – 9 (2);

отказано в возбуждении административного производства в связи с истечением срока давности, внесено представление – 2 (2);

находятся на рассмотрении – 7(7).

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 48 (8) требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 48 (8) требований.

В отчетный период Управлением в суд направлено 2 (2) исковых заявления, из них:

1 (1) в защиту прав субъектов персональных данных;

1 (1) в защиту прав неопределенного круга лиц.

Указанные исковые заявления находятся на рассмотрении.

По результатам анализа нарушений, выявляемых в ходе рассмотрения обращений граждан, Управлением установлено, что наиболее часто операторами допускаются следующие нарушения:

– ч.3 ст.6 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» (поручение иному лицу осуществлять обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных);

– ст.7 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» (операторы и иные лица, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом);

– ч.7 ст.14 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» (нарушение установленного законом права субъекта персональных данных на получение информации, касающейся обработки его персональных данных);

- чч.1-3 ст.21 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» (неисполнение оператором обязательств по устранению нарушений, допущенных при обработке персональных данных, а также по уточнению, блокированию и уничтожению персональных данных).

Срок рассмотрения 43 обращений истекает в 4 квартале 2016 года.

Наиболее актуальные обращения в части, касающейся правоприменительной практики в области персональных данных, приведены ниже.

1. В адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу (далее – Управление) поступило обращение гражданина (далее – Заявитель) о нарушении обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных, выразившемся в распространении персональных данных граждан в сети «Интернет».

Согласно изложенным в обращении доводам на Интернет-ресурсе http://nomerorg.com/ размещены персональные данные граждан (ФИО, год, дата и месяц рождения, адрес, номер телефона) без соответствующего согласия.

Незаконное распространение персональных данных граждан в информационно-телекоммуникационной сети интернет нарушает права и свободы человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе на неприкосновенность его частной жизни, личную и семейную тайну.

В соответствии со ст.46 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее - ГПК РФ) в случаях, предусмотренных законом, органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации или граждане вправе обратиться в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов других лиц по их просьбе либо в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц.

В силу п.10 ч.3 ст.402 ГПК РФ суды Российской Федерации вправе рассматривать дела с участием иностранных граждан о защите прав субъекта персональных данных, в том числе о возмещении убытков и (или) компенсации морального вреда, если истец имеет место жительства в Российской Федерации.

Согласно п.5 ч.3 ст.23 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» Роскомнадзор, как уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных, вправе обращаться в суд с исковыми заявлениями в защиту прав субъектов персональных данных, в том числе в защиту прав неопределенного круга лиц, и представлять интересы субъектов персональных данных в суде.

На основании изложенного Управлением в суд направлено исковое заявление в защиту неопределенного круга лиц. Исковое заявление находится на рассмотрении в суде.

2. В адрес Управления поступило обращение гражданина (далее – Заявитель) о нарушении обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных, выразившемся в распространении его персональных данных в сети «Интернет».

Согласно изложенным в обращении доводам на Интернет-ресурсе <http://kharkov-reklama.com.ua/> по электронному адресу <http://kharkov-reklama.com.ua/work/readfull.php?id=143828/1> размещены персональные данные Заявителя (ФИО, адрес, номера контактных телефонов, фотографии) без соответствующего согласия.

Незаконное распространение персональных данных граждан в информационно-телекоммуникационной сети интернет нарушает права и свободы человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе на неприкосновенность его частной жизни, личную и семейную тайну.

В соответствии со ст.46 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее - ГПК РФ) в случаях, предусмотренных законом, органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации или граждане вправе обратиться в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов других лиц по их просьбе либо в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц.

В силу п.10 ч.3 ст.402 ГПК РФ суды Российской Федерации вправе рассматривать дела с участием иностранных граждан о защите прав субъекта персональных данных, в том числе о возмещении убытков и (или) компенсации морального вреда, если истец имеет место жительства в Российской Федерации.

Согласно п.5 ч.3 ст.23 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» Роскомнадзор, как уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных, вправе обращаться в суд с исковыми заявлениями в защиту прав субъектов персональных данных, в том числе в защиту прав неопределенного круга лиц, и представлять интересы субъектов персональных данных в суде.

На основании изложенного Управлением в суд направлено исковое заявление в защиту прав субъектов персональных данных. Исковое заявление находится на рассмотрении в суде.

**Результаты исполнения полномочия в сфере связи**

За 9 месяцев 2016 года поступило 436, в том числе 129 обращений в 3 квартале, содержащих вопросы:

1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 35/89;

2) организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 6/55;

3) эксплуатации оборудования связи – 5/22;

4) разъяснение вопросов разрешительной деятельности и лицензирования – 4/8;

5) качества оказания услуг связи – 56/157, в том числе:

а) предоставления услуг связи – 48/126;

б) жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон – 8/31, в том числе:

- несогласие с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) – 1/12;

- оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – 1/6;

- отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) –6/13;

6) перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины) – 4/11;

7) другие вопросы в сфере связи – 19/94.

Во всех случаях, по результатам рассмотрения поступивших в адрес Управления обращений, заявителям в установленные законом сроки направлены письменные ответы.

За 9 месяцев 2016 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 122 обращений в **области массовых коммуникаций,** из них в 3 квартале – 45, из которых на конец отчетного периода рассмотрено 40 обращений.

Типичные вопросы, которые поднимают граждане в своих обращениях:

1. Учитывая подготовку и проведение на территории Российской Федерации избирательной кампании по выборам Депутатов ГД ФС РФ 7-го созыва, а также проведение на территории Свердловской области выборов депутатов Законодательного собрания СО, выборов в местные органы власти и органы местного самоуправления, в отчетном периоде поступило 6 обращений граждан и юридических лиц по вопросам участия СМИ в предвыборной агитации. По всем вопросам, указанным в обращениях, Управлением во взаимодействии с Избирательной комиссией Свердловской области, принимались предусмотренные законом меры реагирования: составлено 4 протокола по ч.1 ст.5.5 КоАП РФ, направлены вызовы на составление АП по ст.5.13 КоАП РФ.

2. Распространение материалов (информации) на сайтах в сети "Интернет", не зарегистрированных в качестве СМИ, а также в печатных изданиях, не являющихся СМИ.

3. Жалобы, содержащие сведения о возможных нарушениях порядка объявления выходных данных средств массовой информации, а также неисполнение обязанности по своевременному уведомлению регистрирующего органа об изменении адреса редакции, максимального объема, а также периодичности выхода в свет.

По данной категории Управлением Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу проводятся внеплановые мероприятия по контролю, в случае подтверждения нарушений, составляются протоколы об административных правонарушениях, виновные лица привлекаются к административной ответственности.

4. Распространение редакциями СМИ сведений, не соответствующих действительности, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию граждан и юридических лиц.

В адрес обратившихся лиц направляются разъяснения порядка опровержения недостоверный сведений, а также использования права на ответ или реплику в соответствии с нормами Закона Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации», права на обращение с иском в суд в порядке ст. 152 Гражданского кодекса Российской Федерации.

5. В наименьшей степени в отчетном периоде поступали обращения, в которых заявителями ставились вопросы порядка регистрации/перерегистрации СМИ, а также порядка приостановления и прекращения деятельности СМИ.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Статистические данные**  **к отчёту Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу по обращениям граждан за 3 квартал и 9 месяцев 2016 года** | | |
| из них: | Поступило обращений, всего | Тип доставки: |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **1813** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 1813 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказная бандероль | 1 |
| 2.2 | Заказное письмо | 583 |
| 2.3 | Курьер | 1 |
| 2.4 | Личный прием | 5 |
| 2.5 | Нарочным | 73 |
| 2.6 | Официальный сайт | 845 |
| 2.7 | СЭД | 204 |
| 2.8 | Устное обращение | 1 |
| 2.9 | Факс | 8 |
| 2.10 | Электронная почта | 92 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 1813 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 34 |
| 3.3 | Благодарности | 3 |
| 3.4 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 13 |
| 3.5 | Вопросы правового характера | 4 |
| 3.6 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 2 |
| 3.7 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 12 |
| 3.8 | Интернет и информационные технологии | 215 |
| 3.9 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 4 |
| 3.10 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 151 |
| 3.11 | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 12 |
| 3.12 | Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 1 |
| 3.13 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 6 |
| 3.14 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 19 |
| 3.15 | Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 2 |
| 3.16 | Требования о разблокировке сайтов | 20 |
| 3.17 | Персональные данные | 1006 |
| 3.18 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 9 |
| 3.19 | Досыл документов по запросу | 19 |
| 3.20 | Вопросы защиты персональных данных | 947 |
| 3.21 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 6 |
| 3.22 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 25 |
| 3.23 | Связь | 436 |
| 3.24 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 89 |
| 3.25 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 55 |
| 3.26 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 22 |
| 3.27 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 8 |
| 3.28 | Вопросы качества оказания услуг связи | 157 |
| 3.29 | Вопросы предоставления услуг связи | 126 |
| 3.30 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 31 |
| 3.31 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 3 |
| 3.32 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 9 |
| 3.33 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 6 |
| 3.34 | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 4 |
| 3.35 | Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 1 |
| 3.36 | Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты) | 1 |
| 3.37 | Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.) | 7 |
| 3.38 | Вопросы перенесения абонентских номеров на сетях подвижной радиотелефонной связи (отказ оператора связи принять заявление, неоказание услуг подвижной связи после перенесения номера, нарушение сроков перенесения номера, иные причины) | 11 |
| 3.39 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 3 |
| 3.40 | Обжалование в ЦА ответов, данных ТО | 2 |
| 3.41 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.42 | Другие вопросы в сфере связи | 88 |
| 3.43 | СМИ | 122 |
| 3.44 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 28 |
| 3.45 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 71 |
| 3.46 | Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 6 |
| 3.47 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 17 |
| **4** | **Переслано, всего** | **479** |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1719** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 165 |
| 5.2 | Не поддержан | 536 |
| 5.3 | Разъяснено | 732 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 224 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 32 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 22 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 3 |
| 5.8 | Принято к сведению | 5 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **94** |