**И Т О Г И**

**рассмотрения Управлением Роскомнадзора по Уральскому**

**федеральному округу обращениям граждан и организаций**

**во 1 полугодии 2017 года**

В отчетном периоде 2017 года в адрес Управления поступило **560/1082** обращения граждан и организаций (здесь и далее в числителе – показатель за 2 квартал 2017 года, в знаменателе – показатель за 1 полугодие 2017 года).

При этом **436/838** обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Роскомнадзора (Управления) и электронной почте.

Из Роскомнадзора поступило – **14/23** 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 – **72/132** обращения.

Из органов прокуратуры поступило – **34/75** обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

**- 187/375 (33,39%/34,66%)** – обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

**- 215/417 (38,39%/38,54%)** – обращение относится к работе в сфере связи;

**- 31/56 (5,53%/5,17%)** – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

**- 102/191 (18,21%/17,65%)** – обращения по вопросам деятельности Интернет и информационных технологий;

**- 25/43 (4,46%/3,97%)** – обращения по вопросам административного характера.

Из числа поступивших **560/1082** обращений в отчётном периоде рассмотрено **494/1016** обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – **44/105**;

- не поддержаны – **169/319**;

- разъяснено – **171/374**;

- отозвано гражданами – **0/1**;

- перенаправлено по принадлежности – **102/189**;

- перенаправлено в ТО – **0/6**;

- направлено в Роскомнадзор – **5/18**;

- принято к сведению – **1/2**;

- переписка прекращена – **2/2;**

- находятся на рассмотрении – **66/66.**

В отчетном периоде обращения перенаправлялись по принадлежности в ГУВД по 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 Федеральную антимонопольную службу России (в отношении рекламы в СМИ), другие федеральные органы исполнительной власти.

Результаты исполнения полномочия в сфере **персональных данных и информационных технологий.**

Из поступивших во 2 квартале 187 обращений направлены:

физическими лицами – 177;

юридическими лицами – 10.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 264 обращения, из них:

от физических лиц – 258;

от юридических лиц – 3;

от должностных лиц – 3.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 338 (170) - о возможном нарушении кредитными организациями; владельцами интернет-сайтов; организациями, оказывающими услуги в сфере ЖКХ; коллекторскими агентствами 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.

Из 10 обращений, поступивших от юридических лиц, 1 – о нарушении действующего законодательства РФ в области персональных данных, 9 – о разъяснении законодательства РФ в области персональных данных. В аналогичный отчетный период прошлого года поступило 3 обращения от юридических лиц, в том числе: 1 – о нарушении действующего законодательства РФ в области персональных данных, 2 – о разъяснении законодательства РФ в области персональных данных.

По результатам рассмотрения во 2 квартале 2017 года 187 обращений Управлением установлено, что 171 обращение содержит доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 11 обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и 5 обращений касаются обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

- государственные и муниципальные органы – 5;

- банки и кредитные организации – 55;

- коллекторские агентства – 20;

- операторы связи – 13;

- владельцы интернет-сайтов – 43;

- социальные сети – 2;

- организации ЖКХ – 18;

- СМИ – 4;

- иные операторы – 11.

Таким образом, большая часть нарушений приходится на кредитные организации; владельцев интернет-сайтов; коллекторские агентства; организации, оказывающими услуги в сфере ЖКХ.

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 119 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.

Информация о нарушениях подтвердилась в 19 случаях.

По результатам рассмотрения обращений в прокуратуру направлено 8 материалов. В настоящее время:

- возбуждено 1 административное производство;

- внесено 1 представление;

- находятся на рассмотрении – 6.

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 11 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 11 требований.

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

– ч.1 ст.6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (обработка персональных данных в случаях, непредусмотренных Федеральным законом «О персональных данных»);

– ст.7 Федерального закона от 27.07.2006 № 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);

- чч.1-3 ст.21 Федерального закона от 27.07.2006 № 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 33 обращений истекает в 3 квартале 2017 года.

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

1. В адрес Управления поступило обращение гражданина о нарушении обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных.

Согласно представленным сведениям и документам судебным приставом-исполнителем Ивдельского районного отдела судебных приставов УФССП России по Свердловской области, в нарушение обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных, постановления Ивдельского РОСП распечатаны на черновиках (постановлениях Ивдельского РОСП в отношении третьих лиц), содержащих персональные данные граждан (ФИО, адреса места жительства и работы, даты рождения, банковские реквизиты и др.).

Отношения, связанные с обработкой персональных данных, регулируются Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон «О персональных данных»).

В соответствии с требованиями ст. 7 Федерального закона «О персональных данных» операторы и иные лица, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без соответствующего согласия субъекта персональных данных.

Согласно обязательным требованиям ст.ст. 18.1, 19 Федерального закона «О персональных данных» оператор при обработке персональных данных обязан принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

Таким образом, в деятельности Оператора выявлены признаки нарушения обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных, образующие признаки состава административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ст. 13.11 КоАП РФ.

В соответствии со ст. 28.4. КоАП РФ дела об административных правонарушениях, предусмотренных статьей 13.11 КоАП РФ, возбуждаются прокурором.

Материалы указанного обращения направлены в органы прокуратуры для возбуждения административного производства по ст. 13.11 КоАП РФ. Ответ о результатах рассмотрения материалов в Управление не поступил.

1. В адрес Управления поступило обращение гражданина о нарушении обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных.

Согласно представленным сведениям и документам МБУ ЦГБ № 7, в нарушение обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных, на 4 этаже поликлиники на дверях кабинетов №№ 421, 422 без соответствующего согласия размещены списки лиц, записанных на прием к врачам – офтальмологам, содержащие персональные данные граждан (ФИО, возраст, адрес, номер контактного телефона).

Отношения, связанные с обработкой персональных данных, регулируются Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон «О персональных данных»).

В соответствии с требованиями ст. 7 Федерального закона «О персональных данных» операторы и иные лица, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без соответствующего согласия субъекта персональных данных.

Согласно обязательным требованиям ст.ст. 18.1, 19 Федерального закона «О персональных данных» оператор при обработке персональных данных обязан принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных.

Таким образом, в деятельности МБУ ЦГБ № 7 выявлены признаки нарушения обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных, образующие признаки состава административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ст. 13.11 КоАП РФ.

В соответствии со ст. 28.4. КоАП РФ дела об административных правонарушениях, предусмотренных статьей 13.11 КоАП РФ, возбуждаются прокурором.

Материалы указанного обращения направлены в органы прокуратуры для возбуждения административного производства по ст. 13.11 КоАП РФ. Согласно представленным сведениям органами прокуратуры принято решение о возбуждении дела об административном правонарушении по ст. 13.11 КоАП РФ.

Результаты исполнения полномочия при осуществлении контрольно-надзорной деятельности **в сфере связи.**

В отчетный период 2017 года поступило 417/215 обращений, содержащие вопросы:

1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 202/89;

2) организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 25/19;

3) эксплуатации оборудования связи – 18/8;

4) разъяснение вопросов разрешительной деятельности и лицензирования – 10/4;

 5) качества оказания услуг связи – 103/58, в том числе:

 а) предоставление услуг связи –93/51;

 б) жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон – 10/7, в том числе:

 - несогласие с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) – 6/4;

 - оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – 4/3;

 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) – 5/4;

 7) другие вопросы в сфере связи –54/33.

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

Результаты исполнения полномочия в сфере **массовых коммуникаций.**

За 1 полугодие 2017 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 111 обращений в области массовых коммуникаций, из них 56 от граждан и 55 от юридических лиц (во 2 квартале 2017 года –57 обращений**,** из них 31 от граждан и 26 от юридических лиц (за 1 полугодие 2016 года - 77).

На конец отчетного периода рассмотрено 104 обращения. В отчетный период рассмотрено 7 обращений, поступивших в конце 1 квартала 2017 года. Таким образом, всего в отчетный период рассмотрено 111 обращений в области массовых коммуникаций (за 1 полугодие 2016 года - 83).

Типичные вопросы, которые поднимаются в обращениях:

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

Даются 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», а также права на обращение с иском в суд в порядке ст. 152 Гражданского кодекса Российской Федерации. Кроме того, при достаточности оснований, даются разъяснения по подаче заявления в органы полиции в случае распространения посредством СМИ клеветы. Дополнительно указываются реквизиты Коллегии по жалобам на прессу в случае нарушения журналистами кодекса журналистской этики.

1. Направляются материалы как электронных, так и печатных СМИ, либо комментарии к электронным СМИ, предположительно, содержащие признаки злоупотребления свободой массовой информации.

Даются разъяснения в соответствии с Правилами создания, формирования и ведения единой автоматизированной информационной системы «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.10.2012 № 1101. Обращения о распространении информации с признаками экстремистской деятельности перенаправлены в ГУ МВД России по Свердловской области, копии - в Управление Генеральной прокуратуры в Уральском федеральном округе. Кроме того, если содержание обращений касалось распространения информации на сайтах, доступ к которым в течении суток предположительно составляет более трех тысяч, такие обращения перенаправлялись в ЦА (в соответствии с указаниями).

1. Направляются жалобы, которые содержат сведения о возможных нарушениях порядка объявления выходных данных средств массовой информации.

Управлением проводятся внеплановые мероприятия госконтроля, по результатам которых выявляются указанные нарушения, составляются протоколы об административных правонарушениях, виновные лица привлекаются к административной ответственности.

1. Заявителями направляются сведения о незарегистрированных средствах массовой информации, выходящих в свет.

Управлением даются разъяснения в соответствии с положениями Закона Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации» о возможных основаниях для освобождения от регистрации СМИ или устанавливаются признаки СМИ и составляются протоколы об административных правонарушениях по факту выпуска средства массовой информации, не прошедшего процедуру регистрации СМИ.