**Результаты работы с обращениями граждан и организаций**

**за 1 полугодие 2018 года**

В отчетном периоде 2018 года в адрес Управления поступило 1388 (794) обращения граждан и организаций (здесь и далее приводится показатель за 1 полугодие 2018 года (2 квартал 2018 года)).

При этом 1158 (668) 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 –56 (28) 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 –136 (66) обращений.

Из органов прокуратуры поступило –52 (27) обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 368 или 26,51% (195 (24,56%)) – обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 257 (18,51%) (129 (16,25%)) – обращений относится к работе в сфере связи;

- 49 (3,53%) (24 (3,02%)) – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 667 (48,05%) (409 (51,51%)) – Интернет и информационные технологии;

- 47 (3,38%) (37 (4,66%)) - административные обращения.

Из числа поступивших 1388 (794) обращений в отчётном периоде рассмотрено 1326 (95,53%), за 2 квартал - 724 (91,18%), обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – 82 или 5,91 % (39 (4,91%));

- не поддержаны – 300 (21,61%) (147 (18,51%));

- разъяснено – 474 (34,15%) (308 (38,79%));

- отозвано гражданами –6 (0,43%) (6 (0,75%));

- перенаправлено по принадлежности – 436 (31,41%) (202 (25,44%));

- перенаправлено в ТО – 1 (0,07%) (1 (0,12%));

- направлено в Роскомнадзор – 27 (1,94%) (21 (2,64%));

- находятся на рассмотрении – 62 или 4,47% (70 (8,81%)).

В отчетном периоде обращения перенаправлялись по принадлежности в органы прокуратуры, в областную Избирательную комиссию, другие федеральные органы исполнительной власти.

В сфере персональных данных и ИТ

Количество объектов (заявителей), в отношении которых исполнено полномочие за 1 полугодие (2 квартал) 2018 года – 368 (195).

Из поступивших во 2 квартале 2018 года 195 обращений направлены:

физическими лицами – 190;

юридическими лицами – 5.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 187 обращений, из них:

физическими лицами – 177;

юридическими лицами – 10.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 180 - о возможном нарушении владельцами интернет-сайтов; коллекторскими агентствами; кредитными организациями; 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.

5 обращений, поступивших от юридических лиц, касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных. В аналогичный отчетный период прошлого года 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.

По результатам рассмотрения во 2 квартале 2018 года 190 обращений установлено, что 180 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 8 обращения касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и 2 обращения касается обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

- банки и кредитные организации – 47;

- коллекторские агентства – 30;

- операторы связи – 3;

- владельцы интернет-сайтов – 76;

- социальные сети – 7;

- организации ЖКХ – 12;

- СМИ – 3;

- иные операторы – 2.

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 134 случаях. Это обусловлено поступлением ряда аналогичных обращений на непринятие операторами мер, направленных на размещение на официальных сайтах документов, определяющих политику в отношении обработки персональных данных. В рамках рассмотрения указанных обращений Управлением установлено, что операторами приняты соответствующие меры.

Информация о нарушениях подтвердилась в 11 случаях.

Выявленные по результатам рассмотрения обращений признаки нарушений обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных не образовывали состав административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ст. 13.11 КоАП РФ, в связи с чем протоколы не составлялись.

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 8 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей и 3 исковых заявления в защиту прав субъектов персональных данных. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 8 требований.

Срок рассмотрения 35 обращений истекает в 3 квартале 2018 года.

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

В адрес Управления поступили обращения гражданина (далее – Заявитель) о возможном нарушении неустановленным лицом обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных.

Согласно представленным сведениям в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по электронным адресам http://olegmelyuhov.net/, http://мелюхов.рф без соответствующего согласия размещена информация, содержащая персональные данные Заявителя.

С целью всестороннего и объективного рассмотрения обращения Управлением в адрес ООО «Регистратор доменных имён REG.RU» направлен мотивированный запрос о предоставлении контактной информации администратора доменных имен olegmelyuhov.net, мелюхов.рф.

После получения соответствующей информации, на основании ч. 4 ст. 20, п.п. 1,3 ч. 3 ст. 23 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Управлением в адрес администратора доменного имени olegmelyuhov.net направлен запрос/требование о предоставлении информации об источнике получения и правовых основаниях обработки (распространения) персональных данных Заявителя, размещенных по вышеуказанному электронному адресу в сети Интернет, а при их отсутствии принять меры по их удалению. Информация об администраторе доменного имени мелюхов.рф в адрес Управления не поступила (не истек срок предоставления информации).

Согласно представленным сведениям и документам неустановленным лицом без соответствующего согласия создан сайт http://olegmelyuhov.net/. В ООО «Регистратор доменных имён REG.RU» направлено заявление о прекращении поддержки указанного веб-адреса. Доступ к Интернет – странице http://olegmelyuhov.net/ ограничен.

Кроме того, заявителю сообщено, что Управление не наделено полномочиями по осуществлению оперативно-розыскной деятельности, в связи с чем установить лицо, создавшее сайт http://olegmelyuhov.net/, не представляется возможным.

Результаты исполнения полномочия в сфере связи

В отчетный период 2018 года поступило 257 (129) обращений, содержащие вопросы:

1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 67 (34);

2) организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 32 (8);

3) эксплуатации оборудования связи – 5(1);

4) разъяснение вопросов разрешительной деятельности и лицензирования – 2 (1);

5) качества оказания услуг связи –108 (66), в том числе:

а) предоставления услуг связи –82 (53);

б) жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон –26 (13), в том числе:

- несогласие с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) –10 (2);

- оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) –14 (10);

- отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) –2 (1);

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) –6 (2);

7) другие вопросы в сфере связи –36 (17).

Во всех случаях, по результатам рассмотрения поступивших в адрес Управления обращений, при наличии оснований приняты меры административного и (или) пресекательного характера, заявителям в установленные законом сроки направлены письменные ответы.

В сфере массовых коммуникаций.

За отчетный период 2018 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 68 обращений в области массовых коммуникаций, из них 53 от граждан и 15 от юридических лиц (во 2 квартале 2018 года – 41 обращение, из них 26 от граждан и 15 от юридических лиц (за 1 полугодие 2018 года – 111 всего). На конец отчетного периода рассмотрено 65 обращений. В отчетный период рассмотрено 5 обращений, поступивших в конце 1 квартала 2018 года. Таким образом, всего в отчетный период рассмотрено 70 обращений в области массовых коммуникаций (за 1 полугодие 2017 года - 111).

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.

2. Направляются жалобы, которые содержат сведения о возможных нарушениях порядка направления обязательных экземпляров средств массовой информации, об осуществлении вещания с нарушением лицензионных требований.

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

3. Направляются для оценки 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).

4. Кроме того, в отчетный период давались разъяснения процедуры внесения записи о регистрации СМИ, предоставлялись выписки из Реестра.