**Результаты работы с обращениями**

**за 1 квартал 2020 года**

В адрес Управления за 3 месяца 2020 года поступило 897 обращений.

584 обращения поступило в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Роскомнадзора (Управления) и по электронной почте.

Переслано по принадлежности в ТУ Роскомнадзора в отчетном периоде 188 обращений граждан.

Из Роскомнадзора поступило 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 109 обращений.

Из органов прокуратуры – 51 обращение.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

392 (43,7%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

85 (9,48%) – к сфере связи;

27 (3,12%) обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

101 (11,2%) – Интернет и информационные технологии;

292 (32,44) – административная тематика.

Из поступивших 897 обращений в отчётном периоде рассмотрено 804 (89,63%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

поддержаны – 17 (2,11%);

не поддержаны – 28 (3,48%);

разъяснено – 461 (57,34%);

перенаправлено по принадлежности – 289 (35,95%);

направлено в Роскомнадзор – 3 90,37%);

переписка прекращена – 1 (0,12%).

Находятся на рассмотрении – 93 (11,57%).

В отчетном периоде обращения перенаправлялись по принадлежности в органы прокуратуры, в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, другие федеральные органы исполнительной власти.

**В сфере персональных данных и ИТ**

Из поступивших в 1 квартале 2020 года 392 обращений направлены:

физическими лицами – 378;

юридическими лицами – 14.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 420 обращений, из них:

от физических лиц – 415;

от юридических лиц – 5.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 361 – 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. От юридических лиц поступило 14 обращений, из них: 7 касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных, а 7 обращений по вопросам нарушения законодательства в области персональных данных.

По результатам рассмотрения в 1 квартале 2020 года 378 обращений Управлением установлено, что 361 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 9 обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и 8 обращений касаются обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

банки и кредитные организации – 255;

коллекторские агентства – 29;

операторы связи – 2;

владельцы интернет-сайтов – 51;

социальные сети – 1;

организации ЖКХ – 15;

СМИ – 1;

иные операторы – 7.

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 266 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 17 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 17 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 17 требований.

Срок рассмотрения 78 обращений истекает во 2 квартале 2020 года.

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

В адрес Управления поступило обращение гражданина (далее – Заявитель) о нарушении обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных, выразившемся в неправомерной обработке его персональных данных.

Согласно изложенным в обращении доводам на контактный номер телефона Заявителя от коллекторского агентства поступают звонки по вопросу задолженности, образовавшейся у третьего лица. Согласие Заявитель на обработку своих персональных данных коллекторскому агентству не предоставлял.

В рамках рассмотрения обращения Управлением в адрес коллекторского агентства направлено мотивированное запрос-требование о предоставлении правовых оснований обработки персональных данных Заявителя, а при их отсутствии принять меры по прекращению неправомерной обработки персональных данных Заявителя.

По результатам принятых Управлением мер персональные данные Заявителя удалены из базы данных коллекторского агентства.

Кроме того, в соответствии с положениями ч. 4 ст. 8 Федерального закона
от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», копия обращения для рассмотрения в пределах компетенции направлена в Управление ФССП по Свердловской области.

**В сфере связи**

За 3 месяца 2020 года поступило 85 обращений, из которых затрагивают:

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений -29 (34,12%);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 13 (15,29%);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 6 (7,06%);

4) разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию – 1 (1,18%);

5) вопросы оказания качества услуг связи – 17 (20%), из них:

- вопросы предоставления услуг связи – 17 (100%);

6) 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) – 5 (5,88%);

7) обжалование в ТО ранее данных ответов – 2 (2,35%);

8) досыл документов по запросу – 1 (1,18%);

9) другие вопросы в сфере связи – 11 (12,94%).

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 1 квартал 2020 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 27 обращений в области массовых коммуникаций (27 за 1 квартал 2019 года).

Всего за истекший период 2020 года рассмотрено 26 обращений граждан в области массовых коммуникаций (21 за 1 квартал 2019 года), 1 обращение перенаправлено в Роскомнадзор, так как вопросы, поставленные заявителями, находятся вне полномочий Управления.

Типичные вопросы, поднимаемые в обращениях:

1. Сведения о возможных нарушениях положений Федерального закона от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" редакциями печатных изданий.

Управлением направляются соответствующие запросы получателям обязательных экземпляров, меры принимаются исходя из представленных сведений.

2. Заявителями направляются сведения о распространении материалов печатных, электронных СМИ и комментариев к ним, предположительно содержащих признаки злоупотребления свободой массовой информации.

Производится анализ содержания публикуемых материалов, по результатам которого принимается решение о наличии/отсутствии нарушений действующего законодательства (в том числе с помощью экспресс-анализа).

Нарушений сроков рассмотрения (перенаправления по подведомственности) обращений граждан и юридических лиц в отчетном периоде должностными лицами Управления не допущено.