**Результаты работы с обращениями Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу за 1 квартал 2022 года**

В адрес Управления поступило 1476 обращений.

1245 обращений 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 200 обращений граждан.

Из Роскомнадзора поступило 44 обращения.

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 137 обращений.

Из органов прокуратуры –40 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает:

355 (24,05%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

120 (8,13%)– к сфере связи;

70 (4,74%) обращения относятся к сфере массовых коммуникаций;

763 (51,69%) – вопросы административного характера, в том числе:

- 724 (49,05%) – вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;

- 11 (0,75%) – вопросы правового характера;

- 12 (0,81%) – обращение, не содержащее сути;

- 4 (0,27%) – отзыв обращения, заявления, жалобы;

- 12 (0,81%) – получение информации по ранее поданным обращениям/документам;

- 168 (11,38%) – Интернет и информационные технологии, в том числе:

- 151 (10,23%) – вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

- 3 (0,2%) – сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений);

- 8 (0,54%) – требования о разблокировке сайтов.

Из поступивших 1476 обращений в отчётном периоде рассмотрено 1273 (86,25%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

поддержаны – 11 (0,86%);

не поддержаны – 36 (2,83%);

разъяснено – 400 (31,42%);

перенаправлено по принадлежности –797 (62,61%);

направлено в ТО –7 (0,55%);

направлено в Роскомнадзор – 19 (1,49%);

обращение отозвано гражданином – 3 (0,24%);

Находятся на рассмотрении –203 (15,95%).

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 2022 года 355 обращений направлены:

физическими лицами – 335;

юридическими лицами – 20.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 359 обращений, из них:

от физических лиц – 353;

от юридических лиц – 6.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 324 – о возможном нарушении прав субъектов персональных данных владельцами интернет-сайтов, коллекторскими агентствами, кредитными организациями, организациями, оказывающими услуги в сфере ЖКХ. 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 20 обращений, из них 1 касалось необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных, 18 обращений - вопросов нарушения законодательства в области персональных данных, 1 обращение касалось обжалования действий Управления.

По результатам рассмотрения в 1 квартале 2022 года 355 обращений Управлением установлено, что 342 обращения содержат 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, 2 обращения касаются обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

государственные и муниципальные органы – 5;

банки и кредитные организации – 232;

коллекторские агентства – 5;

операторы связи – 8;

владельцы интернет-сайтов – 20;

социальные сети – 1;

организации ЖКХ – 28;

зарубежные интернет-сайты – 12;

образовательные организации – 5;

СМИ – 2;

иные операторы – 37.

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 329 случаях. 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 13 случаях.

По результатам рассмотрения обращений выявлены нарушения обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных, образующие состав административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ст. 13.11 КоАП РФ, в связи с чем составлено 2 протокола по ст. 13.11 КоАП РФ (1 – ч. 1 ст. 13.11 КоАП РФ; 1 – ч. 4 ст. 13.11 КоАП РФ).

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 12 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении всех 12 требований.

Направлено в суд 1 исковое заявление в защиту прав субъектов персональных данных.

Срок рассмотрения 136 обращений истекает во 2 квартале 2022 года.

Одно из обращений с правоприменительной практикой в области персональных данных описано ниже.

В 1 квартале 2022 года в адрес Управления поступило обращение гражданина 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 сайте moshennikov.net/bank/note7952.html размещены персональные данные заявителя 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.

На основании изложенного Управлением направлено в суд исковое заявление в защиту прав субъекта персональных данных, которое находится на рассмотрении.

**В сфере связи**

К вопросам в сфере связи относятся 120 обращений, которые затрагивают:

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 50 (41,67%);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 8 (6,67%);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 9 (7,5%);

4) вопросы оказания качества услуг связи – 13 (10,83%), в том числе, вопросы предоставления услуг связи – 13 (100%);

5) 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 (4,17%);

6) обжалование в ТО ранее данных ответов – 1 (0,83%);

7) другие вопросы в сфере связи –34 (28,33%).

**В сфере массовых коммуникаций.**

За 1 квартал 2022 года в адрес Управления поступило 70 обращений в области массовых коммуникаций. Всего за истекший период 2022 года рассмотрено 66 обращений, из них 2 обращения перенаправлено в ЦА Роскомнадзора, 14 обращений перенаправлены Прокуратуру Свердловской области, ГУ МВД России по Свердловской области, УФАС России по Свердловской области. 1 поступившее обращение было отозвано гражданином.

Основным вопросом, который поднимается в обращениях, является распространение материалов печатных, электронных СМИ и комментариев к ним по вопросу проведения специальной военной операции на территории Украины, по мнению заявителей, содержащих признаки злоупотребления свободой массовой информации.

В ходе рассмотрения обращений граждан производится анализ содержания публикуемых материалов, в том числе экспресс-анализ через функционал АС МСМК, по результатам которого принимается окончательное решение о наличии/отсутствии нарушений действующего законодательства, связанных с признаками злоупотребления свободой массовой информаций.

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