**Результаты работы с обращениями граждан и организаций**

**за 1 полугодие 2019 года**

В адрес Управления поступило 951/1813 обращения граждан и организаций (здесь и далее указываются данные за 2 квартал/1 полугодие 2019 года).

499/1040 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 247/436 обращений граждан.

Из Роскомнадзора поступило 65/90 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 104/248 обращения.

Из органов прокуратуры – 78/98 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 481 (50,6%)/901(50%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 178 (19%)/351(19,4%) –к работе в сфере связи;

- 32 (3,4%)/59(3,3%) обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 233 (24,5%)/437(24,1%) – Интернет и информационные технологии;

- 27 (2,8%)/65 (3,6%) – административная тематика.

Из поступивших 951/1813 обращений в отчётном периоде рассмотрено 829 (87,2%)/1691(93%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – 32 (3,4 %)/79(4,4%);

- не поддержаны – 369 (38,9%)/753(41,5%);

- разъяснено – 182 (19,1%)/405(22,3%);

- перенаправлено по принадлежности –223 (23,4%)/407(22,4%);

- направлено в Роскомнадзор – 9 (0,9%)/18(0,9%);

- принято к сведению – 2 (1,3%)/3(0,17%);

- переписка прекращена – 12 (1,5%)/25(1,4%).

Находятся на рассмотрении – 122 (12,8%)/122(6,7%).

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 во 2 квартале 2019 года 481 обращения направлены:

физическими лицами – 477;

юридическими лицами – 4.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 195 обращений, из них:

- от физических лиц – 190;

- от юридических лиц – 5.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 440 - о возможном нарушении кредитными организациями, владельцами интернет-сайтов; коллекторскими агентствами; 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. 4 обращения, поступившие от юридических лиц, касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных.

По результатам рассмотрения во 2 квартале 2019 года 477 обращений Управлением установлено, что 440 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 28 обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и 9 обращений касается обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

- государственные и муниципальные органы – 0;

- банки и кредитные организации – 249;

- коллекторские агентства – 29;

- операторы связи – 9;

- владельцы интернет-сайтов – 64;

- социальные сети – 9;

- организации ЖКХ – 69;

- СМИ – 4;

- 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 358 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 9 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 9 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 9 требований.

Срок рассмотрения 73 обращений истекает в 3 квартале 2019 года.

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

В адрес Управления поступило коллективное обращение о возможном нарушении обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных, выразившемся в неправомерной обработке АО «Энергосбыт Плюс» и ЕМУП «Спецавтобаза» персональных данных граждан.

С целью объективного и всестороннего рассмотрения обращения Управлением в адрес АО «Энергосбыт Плюс» и ЕМУП «Спецавтобаза» направлены мотивированные запросы о предоставлении информации по существу доводов, изложенных в обращении.

Согласно представленным сведениям с 01.01.2019 в Свердловской области действует порядок обращения с твердыми коммунальными отходами (далее – ТКО), установленный Федеральным законом от 24.06.1998 № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления» (далее – ФЗ «Об отходах производства и потребления») и Жилищным кодексом Российской Федерации от 29.12.2004 №188-ФЗ (далее – ЖК РФ), предусматривающими централизованный сбор, транспортирование, обработку, утилизацию, обезвреживание, захоронение ТКО силами, выбранными областными органами власти, региональных операторов.

Региональными операторами в Свердловской области являются: ЕМУП «Спецавтобаза», ООО «ТБО «Экосервис» и ООО «Рифей» на территориях Восточного (г.Екатеринбург), Западного (г.Первоуральск) и Северного (г.Нижний Тагил) административно-производственных объединений, контроль за деятельностью которых осуществляет Министерство энергетики и жилищно-коммунального хозяйства Свердловской области.

Для осуществления указанной выше деятельности региональными операторами в силу ст. 24.7 Федерального закона «Об отходах производства и потребления» заключаются договоры на оказание услуг по обращению с ТКО с их собственниками (физическими и юридическими лицами).

В силу п. 8 (4) Правил обращения с твердыми коммунальными отходами, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 12.11.2016 № 1156 (далее – Правила), основанием для заключения договора на оказание услуг по обращению с ТКО является предложение регионального оператора о заключении договора на оказание услуг по обращению с ТКО.

Согласно п. 8 (17) Правил региональный оператор в течение 10 рабочих дней со дня утверждения единого тарифа на услугу регионального оператора на первый год размещает в печатных средствах массовой информации и на своём официальном сайте в сети Интернет адресованное потребителям предложение о заключении договора на оказание услуг по обращению с ТКО и текст типового договора.

Такое предложение ЕМУП «Спецавтобаза» опубликовано 07.12.2018 на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<http://sab-ekb.ru/news/predlojenie_o_zaklyuchenii_dogovora>), а также в печатном средстве массовой информации, установленном для официального опубликования правовых актов органов государственной власти Свердловской области «Областная газета» № 228 (8528) от 11.12.2018 (<http://www.oblgazeta.ru/newspaper/archive/2018-12/2208/>) в течение 10 рабочих дней со дня опубликования в установленном порядке единого тарифа на услугу по обращению с ТКО (Постановление РЭК Свердловской области от 05.12.2018 №200-ПК).

В соответствии с п. 8 (17) Правил потребитель в течение 15 рабочих дней со дня размещения региональным оператором предложения о заключении договора по оказанию услуг по обращению с ТКО направляет региональному оператору заявку потребителя и необходимые документы.

В случае если потребитель не направил региональному оператору заявку и документы в соответствии с п. 8 (5) – 8 (7) Правил в указанный срок, договор на оказание услуг по обращению с ТКО считается заключённым на условиях типового договора и вступившим в силу на 16-й рабочий день после размещения региональным оператором предложения о заключении указанного договора на своём официальном сайте в сети Интернет.

Дополнительно Оператором сообщено, что между АО «ЭнергосбыТ Плюс» и ЕМУП «Спецавтобаза» заключен Контракт, в рамках которого ЕМУП «Спецавтобаза» поручает, а АО «ЭнергосбыТ Плюс» обязуется оказывать от имени ЕМУП «Спецавтобаза» услуги по информационно - расчетному обслуживанию потребителей, в целях организации деятельности по расчету объема, начислению и сбору денежных средств за услуги ЕМУП «Спецавтобаза» по обращению с ТКО. Сведения, используемые ЕМУП «Спецавтобаза» при выставлении платежных документов на оплату коммунальной услуги по обращению с ТКО, содержатся в Едином государственном реестре недвижимости и являются общедоступными.

Отношения, связанные с обработкой персональных данных, регулируются Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-Ф3 «О персональных данных» (далее — Федеральный закон «О персональных данных»).

Согласно ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» обработка персональных данных осуществляется с согласия субъекта персональных данных или при наличии оснований, указанных в пп. 2 — 11 ч. 1 ст. 6, ч. 2 ст. 10 и ч. 2 ст. 11 Федерального закона «О персональных данных».

В соответствии с пп. 2, 5, 11 ч. 1 ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» обработка персональных данных без согласия субъекта допускается в случаях, если: обработка персональных данных необходима для достижения целей, предусмотренных законом, для осуществления и выполнения возложенных законодательством Российской Федерации на оператора функций, полномочий и обязанностей; - обработка необходима для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных; - осуществляется обработка персональных данных, подлежащих опубликованию или обязательному раскрытию в соответствии с федеральным законом.

На основании изложенного по результатам рассмотрения обращения, учитывая пределы полномочий Управления, а также вопросы, поставленные в обращении, Управлением сделан вывод об отсутствии оснований для принятия мер реагирования, о чем сообщено заявителю в установленные законом сроки.

**В сфере связи**

Во 2 квартале /1 полугодии 2019 года поступило 178/351 обращений, содержащие вопросы:

1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 37/87;

2) организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 13/23;

3) эксплуатации оборудования связи – 22/23;

4) разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию 0/2;

5) качества оказания услуг связи – 89/171, в том числе:

а) предоставления услуг связи – 87/161;

б) жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон – 2/10, в том числе:

- оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – 2/9.

- не согласие абонентов с суммой выставленного счета - 0/1;

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) – 5/11;

7) другие вопросы в сфере связи – 10/28;

8) обжалование в ТО ранее данных ответов – 2/3;

9) досыл документов по запросу 0/3.

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 полугодие 2019 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 59 обращений граждан в области массовых коммуникаций (за аналогичный период 2018 года – 53), из них 32 во 2 квартале 2019 года. На конец отчетного периода рассмотрено 43 обращения, из них 23 во 2 квартале 2019 года. Также в отчетный период рассмотрено 1 обращение, поступившее в конце 2018 года. Всего за истекший период 2019 года рассмотрено 44 обращения граждан в области массовых коммуникаций (55 - за 1 полугодие 2018 года), 1 обращение перенаправлено в Роскомнадзор, так как вопросы, поставленные заявителями, находятся вне полномочий Управления.

Типичные вопросы, которые поднимаются в обращениях:

1. Заявителями направляются сведения о распространении материалов электронных СМИ и комментариев к ним, предположительно содержащих признаки злоупотребления свободой массовой информации (пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений, способы совершения суицида, сведения о несовершеннолетних потерпевших).

Производится анализ содержания публикуемых материалов (в том числе экспресс-анализ через АС МСМК), по результатам которого принимается решение о наличии/отсутствии нарушений действующего законодательства, связанных с признаками злоупотребления свободой массовой информаций.

Также направляются 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.

2. В отчетный период давались разъяснения процедуры внесения записи о регистрации СМИ и внесения изменений в запись о регистрации СМИ, предоставлялись выписки из Реестра.

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