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

В адрес Управления поступило 1467 / 2943 обращений граждан и организаций (здесь и далее указываются данные за 2 квартал 2022 года / 1 полугодие 2022 года).

1308 / 2516 обращений поступило в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Роскомнадзора (Управления) и по электронной почте.

Из Роскомнадзора поступило 33 / 77 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 140 / 274 обращений.

Из органов прокуратуры – 30 / 67 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает:

289 (19,7%) / 643 (21,8%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

225 (15,3%) / 345 (11,7%) – к сфере связи;

54 (3,7%)/ 124 (4,21%) обращения относятся к сфере массовых коммуникаций;

741 (50,5%) / 1501 (51%) – затрагивают вопросы административного характера, в том числе:

- 720 (49,1%) / 1441 (48,9%) – вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;

- 7 (0,5%) / 18 (0,6%) – вопросы правового характера;

- 4 (0,3%) / 16 (0,5%) – обращение, не содержащее сути;

- 4 (0,3%) / 8 (0,3%) – отзыв обращения, заявления, жалобы;

- 6 (0,4%) / 18 (0,6%) – получение информации по ранее поданным обращениям/документам;

158 (10,7%) / 330 (11,2%) – Интернет и информационные технологии, в том числе:

- 151 (10,3%) / 306 (10,4%) – вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

- 1 (0,07 %) / 1 (0,03%) регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий;

- 0 (0%) / 6 (%) – сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм)

- 2 (0,1%) / 5 (0,2%) – сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений);

- 4 (0,3%) / 12 (0,4%) – требования о разблокировке сайтов.

Из поступивших 1467 / 2943 обращений в отчётном периоде рассмотрено 1317 (89,8%) / 2792 (94,8%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

поддержаны –12 (0,9%) / 26 (0,93%);

не поддержаны – 20 (1,5%) / 84 (3%);

разъяснено –382 (29%) / 906 (32,4%);

перенаправлено по принадлежности –883 (67%) / 1726 (61,8%);

направлено в ТО – 8 (0,6%) / 15 (0,5%);

направлено в Роскомнадзор – 10 (0,7%)/ 29 (1%);

обращение отозвано гражданином – 2 (0,1%) / 5 (0,2%);

переписка прекращена –0 (0%) / 1 (0,04%).

Находятся на рассмотрении –150 (10,2%) / 151 (5,4%).

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

В первом полугодии в адрес Управления поступило 9 обращений граждан об обжаловании ранее данных Управлением ответов. Из них 6 обращений в сфере персональных данных (по состоянию на отчетную дату рассмотрено 4 обращения), 2 обращения в сфере массовых коммуникаций, 1 обращение в сфере связи. По результатам рассмотрения указанных обращений заявителем направлены ответы в установленном порядке.

**В сфере персональных данных и ИТ**

Из поступивших во 2 квартале 2022 года 289 обращений направлены:

физическими лицами – 261;

юридическими лицами – 28.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 396 обращений, из них:

от физических лиц – 386;

от юридических лиц – 10.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 257 – 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 28 обращений, из них: 3 касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных, 25 обращений - вопросов нарушения законодательства в области персональных данных.

Срок рассмотрения 90 обращений, из которых 83 обращения от физических лиц и 7 обращений от юридических лиц, истекает в 3 квартале 2022 года.

По результатам рассмотрения во 2 квартале 2022 года установлено, что 257 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 4 обращения касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных, 3 обращения касаются обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

государственные и муниципальные органы – 4;

банки и кредитные организации – 139;

коллекторские агентства – 15;

операторы связи – 6;

владельцы интернет-сайтов – 34;

социальные сети – 6;

организации ЖКХ – 21;

зарубежные интернет-сайты – 8;

образовательные организации – 13;

СМИ – 2;

иные операторы – 41.

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 251 случае. 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 6 случаях.

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 6 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении всех 6 требований.

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.

Во 2 квартале 2022 года установлен 1 факт обжалования результатов рассмотрения обращения в судебном порядке. Дело № 2а-2549/2022 по состоянию на 30.06.2022 находится на рассмотрении Железнодорожного районного суда Екатеринбурга.

**В сфере связи**

К вопросам в сфере связи относятся 225 / 345 обращений, которые затрагивают (от общего количества, поступивших по связи):

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 26 (11,5%) / 76 (22%);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников –19 (8,4%) / 27 (7,8%);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 6 (3,6%) / 15 (4,4%);

4) вопросы оказания качества услуг связи – 27 (12%) / 40 (11,6%),

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) – 133 (59%) / 138 (40%);

6) обжалование в ТО ранее данных ответов – 0 (0%) 1 (0,3%);

7) досыл документов по запросу – 0 (0%) / 0 (0%);

8) другие вопросы в сфере связи – 14 (6,2%) 48 (13,9%).

**В сфере массовых коммуникаций.**

За 1 полугодие (2 квартал) 2022 года в адрес Управления поступило 124 (54) обращения в области массовых коммуникаций (103 - за 1 полугодие 2021 года). Всего за истекший период 2022 года рассмотрено 88 обращений граждан, 4 обращения перенаправлены в ЦА Роскомнадзора, 37 обращений перенаправлены в следующие госструктуры: ГУ МВД России по Свердловской области, УФАС России по Свердловской области, Прокуратуру Свердловской области, так как вопросы, поставленные заявителями, находятся вне полномочий Управления.

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.