**Результаты работы с обращениями Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу за 9 месяцев 2023 года**

В адрес Управления поступило 1285/3616 обращений граждан и организаций (здесь и далее указываются данные за 3 квартал / 9 месяцев 2023 года).

1076/3015 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 8/27 обращений.

В Роскомнадзор переслано 50 / 183 обращения.

В адрес Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, а также органов государственной власти и местного самоуправления переслано 194 / 637 обращений.

В органы прокуратуры переслано – 73 / 184 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает:

416 (32,4%) / 1204 (33,3%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

358 (27,9%) / 1193 (32,9%) – к сфере связи;

30 (2,3%)/ 98 (2,7%) обращения относятся к сфере массовых коммуникаций;

422 (32,8%) / 912 (25,2%) – затрагивают вопросы административного характера, в том числе:

- 3 (0,2%) / 12 (0,3%) – благодарности:

- 351 (27,3%) / 761 (21,1%) – вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;

- 16 (1,6%) / 30 (0,8%) – вопросы правового характера;

- 11 (0,9%) / 24 (0,7%) – обращение, не содержащее сути;

- 6 (0,8%) / 20 (0,6%) – отзыв обращения, заявления, жалобы;

- 35 (2,7%) / 64 (1,7%) – получение информации по ранее поданным обращениям/документам;

- 59 (4,6%) / 209 (5,8%) – Интернет и информационные технологии, в том числе:

- 50 (3,9%) / 189 (5,2%) – вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

- 0 (0%) / 2 (0,1%) – сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав)

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

- 6 (0,5%) / 11 (0,3%) – требования о разблокировке сайтов;

- 0 (0%) / 1 (0,1%)Обжалование в ТО ранее данных ответов.

Из поступивших в отчётном периоде рассмотрено 1074 (83,6%) / 3405 (94,2%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

поддержаны – 61 (4,8%) / 215 (6%);

не поддержаны – 32 (2,5%) / 163 (4,5%);

разъяснено – 515 (40,1%) / 1973 (54,6%);

переслано по принадлежности – 429 (35,7%) / 972 (26,9%);

направлено в ТО – 8 (0,6%) / 20 (0,6%);

направлено в Роскомнадзор – 13 (1,1%)/ 33 (0,9%);

обращение отозвано гражданином – 4 (0,3%) / 15 (0,4%);

переписка прекращена – 11 (0,9%) / 12 (0,3%);

находятся на рассмотрении – 211 (16,4%) / 211 (5,8%).

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

В 3 квартале 2023 года в адрес Управления поступило 31 обращение граждан об обжаловании ранее данных Управлением ответов. Из них 26 обращений в сфере персональных данных, 2 обращения в сфере связи, 2 обращения в сфере массовых коммуникаций. По результатам рассмотрения указанных обращений заявителем направлены ответы в установленном порядке.

**В сфере персональных данных и ИТ**

Из поступивших за 9 месяцев (3 квартал) 2023 года 1204 (416) обращений направлены:

физическими лицами – 1117 (372);

юридическими лицами – 87 (44).

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 962 (319) обращений, из них:

от физических лиц – 896 (301);

от юридических лиц – 66 (18).

Из 1117 (372) обращений, поступивших от физических лиц, 853 (198) – 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.

По результатам рассмотрения 1117 (372) обращений Управлением установлено, что 853 (198) обращения содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 72 (25) обращения касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных, 26 (6) обращений касаются обжалования действий Управления, 26 (6) обращений содержат вопросы по реестру операторов, 1 (0) обращение содержало жалобу по делу об АП, 3 (1) обращения направлены с целью досыла документов по запросу Управления. 136 (136) обращений находятся на рассмотрении.

От юридических лиц поступило 87 (44) обращений, из них:
12 (3) касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных, 64 (30) обращения поступило по вопросам нарушения законодательства в области персональных данных, 11 (11) находятся на рассмотрении.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

государственные и муниципальные органы – 17 (0);

банки и кредитные организации – 264 (53);

коллекторские агентства – 8 (2);

операторы связи – 34 (5);

владельцы интернет-сайтов – 132 (47);

социальные сети – 20 (1);

организации ЖКХ – 61 (17);

СМИ – 14 (2);

зарубежные интернет-сайты – 9 (0);

образовательные организации – 27 (7);

иные операторы – 267 (64).

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 870 (218) 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 47 (10) 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 5 (2) протоколов по ч. 1 , 3 ст. 13.11 КоАП РФ.

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 33 (12) требования о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 31 (9) требования (срок предоставления ответа на 2 требования Управления по состоянию на отчетную дату не истек)

Направлено в суд 5 исковых заявлений в защиту прав субъектов персональных данных.

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

В адрес Управления поступило заявление гражданина о привлечении к административной ответственности ресурсноснабжающей организации за неправомерную обработку персональных данных по ч. 1 ст. 13.11 КоАП РФ.

Согласно изложенным в обращении доводам Заявителем получена копия судебного приказа о взыскании просроченной задолженности за потребленные жилищно-коммунальные услуги в жилом помещении, по адресу местонахождения которого Заявитель не проживает (собственником (нанимателем) не является). Также сообщено, что договор с ресурсоснабжающей организацией, указанной в судебном приказе, Заявитель не заключал, коммунальные услуги по указанному в документе адресу не потребляет, однако в судебном приказе указаны персональные данные Заявителя.

В ходе рассмотрения заявления установлено, что агентом ресурсоснабжающей организации по начислению платежей, а также взысканию задолженностей является АО «РИЦ», которым допущена ошибка при идентификации должника с аналогичными ФИО.

По результатам рассмотрения заявления Управлением составлен протокол по ч. 1 ст. 13.11 КоАП РФ, который направлен в адрес мирового судьи. В 3 квартале 2023 года дело судьей рассмотрено: АО «РИЦ» признано виновным в совершении административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ч. 1 ст. 13.11 КоАП РФ, с назначением штрафа в размере 60000 рублей. Постановление суда со стороны АО «РИЦ» не обжаловалось.

**В сфере связи**

К вопросам в сфере связи относятся 358 (27,9%) / 1193 (32,9%) обращения, из которых (от общего количества, поступивших по вопросам связи):

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 26 (7,3%) / 86 (7,2%);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 17 (4,8%) / 45 (3,8%);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 5 (1,4%) / 27 (2,3%);

4) вопросы качества оказания услуг связи – 41 (11,5%) / 81 (6,8%), из них (от общего количества по качеству услуг связи):

- вопросы предоставления услуг связи – 40 (97,6%) / 80 (98,8%);

- жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон: - 1 (2,4%) / 1 (1,2%);

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) – 225 (62,9%) / 833 (69,8%);

6) обжалование в ТО ранее данных ответов – 2 (0,6%)/ 2 (0,2%)

7) другие вопросы в сфере связи – 42 (11,7%) / 119 (9,9%).

**В сфере массовых коммуникаций.**

За отчетный период 2023 года в адрес Управления поступило 98 обращений в области массовых коммуникаций. Всего за отчетный период 2023 года рассмотрено 97 обращений граждан, 2 обращения перенаправлены в ЦА Роскомнадзора, 11 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.

Заявителями направляются сведения о распространении материалов печатных, электронных СМИ и комментариев к ним, предположительно 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, при необходимости проводятся контрольно-надзорные мероприятия.