**Результаты работы с обращениями**

**за 3 квартал 2020 года**

В адрес Управления за 9 месяцев /3 квартал 2020 года поступило 2365/726 обращений.

1527/438 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 6/1 обращений граждан.

Из Роскомнадзора поступило 90/35 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 312/ 115 обращения.

Из органов прокуратуры 140/ 48 обращений.

Сравнительный анализ 2365/726 поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

976 (41,3%) / 326 (44,9%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

305 (12,9%) / 138 (19%) – к сфере связи;

85 (3,6%) / 34 (4,7%) обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

198 (8,4%) / 40 (5,5%) – Интернет и информационные технологии;

801 (33,9%) / 188 (25,8%) – административная тематика.

Из поступивших 2365 / 726 обращений в отчётном периоде рассмотрено 2219 (93,8%) / 580 (79,9%) обращений. По результатам рассмотрения обращений вынесены решения:

поддержано – 56 (2,5 %) / 20 (3,4%);

не поддержано – 104 (4,7%) / 32 (5,5%);

разъяснено – 1188 (53,5%) / 301 (51,9%);

перенаправлено по принадлежности – 842 (37,9%) / 215 (37,0%);

направлено в Роскомнадзор – 13 (0,6%) / 5 (0,9%);

принято к сведению – 2 (0,09%) / 2 (0,3%);

переписка прекращена – 2 (0,09%) / 0 (0%).

Находятся на рассмотрении – 146 (6,6%) / 146 (20,1%).

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 3 квартале 2020 года 326 обращений направлены:

физическими лицами – 322;

юридическими лицами – 4.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 449 обращений, из них:

физическими лицами – 445;

юридическими лицами – 4.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 306 - 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 4 обращения по вопросам нарушения законодательства в области персональных данных.

По результатам рассмотрения 326 обращений Управлением установлено, что 310 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 15 обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и 1 обращение касается обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

- государственные и муниципальные органы – 6;

- банки и кредитные организации – 152;

- коллекторские агентства – 5;

- операторы связи – 2;

- владельцы интернет-сайтов – 81;

- социальные сети – 4;

- организации ЖКХ – 23;

- иные операторы – 37.

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 191 случае. Это обусловлено поступлением ряда аналогичных обращений на деятельность операторов, осуществляющим обработку персональных данных, 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 18 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 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 требований.

Срок рассмотрения 101 обращения истекает в 4 квартале 2020 года.

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

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 https://www.huzhe.net/brovenko-aleksandr-sergeevich-hochu-predosterech-vseh-ot-kakih-libo-kontaktov-s-etim-chelovekom-eto-moshennik-chistoj-vodi-c39644 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**

По вопросам в сфере связи за 9 месяцев / в 3 квартале поступило 305/138 обращений, из которых затрагивают:

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений -100 (32,8%) / 54 (38,3%);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 47 (15,4%) / 19 (13,5%);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 28 (9,2%) / 16 (11,3%);

4) разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию – 3 (0,98%) / 0 (0%);

5) вопросы качества оказания услуг связи – 70 (22,95%) / 31 (21,99%), из них (от общего количества по качеству услуг связи):

предоставление услуг связи – 63 (90,0%) / 27 (87,1%);

жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон – 7 (10,0%) / 4 (12,9%), из них (от общего количества жалоб на операторов):

\*непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг – 2 (28,6%) / 0 (0%);

\*оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – 1 (14,3%) / 1 (25,0%);

\*отсутствие связи (перерывы в связи отсутствие покрытия и т.д.) – 3 (42,9%)/ 2 (50,0%);

предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за не предоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты) – 1 (14,3%) / 1 (25,0%);

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) – 14 (20,0%) / 3 (9,7%);

6) обжалование ранее данных ответов – 7 (2%) / 0 (0%);

7) досыл документов по запросу – 4 (1,3%) / 2 (1,4%);

8) другие вопросы в сфере связи – 30 (9,8%) / 15 (10,6%);

9) жалобы по делам об АП – 2 (0,7%) / 1 (0,7%).

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.**

На конец отчетного периода в адрес Управления поступило 85 обращений в области массовых коммуникаций, в том числе 34 за 3 квартал 2020 года. За аналогичный период 2019 года поступило 98 обращений. Всего за 3 квартал 2020 года рассмотрено 31 обращение граждан в области массовых коммуникаций (за 3 квартал 2019 года - 39).

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 (в частности, экстремистских материалов; пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений, сведения о несовершеннолетних потерпевших, материалов, содержащих информацию, распространение которой запрещено Федеральным законом № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»).

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.

2. Поступают обращения по вопросам нарушения периодическими печатными изданиями порядка опубликования выходных данных.

В случае подтверждения доводов, изложенных в обращениях граждан, и выявлении нарушений в деятельности СМИ, Управлением принимаются меры административного характера.

3. В отчетный период направлялись разъяснения по порядку опровержения размещенных в средствах массовой информации сведений, не соответствующих действительности и порочащих честь и достоинство граждан или организаций; давались разъяснения процедуры регистрации и (или) внесения изменений в запись о регистрации СМИ, прекращения деятельности СМИ.

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