**Результаты работы с обращениями граждан и организаций**

**за 1квартал 2018 года**

В отчетном периоде 2018 года в адрес Управления поступило 594 обращения граждан и организаций.

490 обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Роскомнадзора (Управления) и по электронной почте.

Из Роскомнадзора поступило – 28 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 48 обращений.

Из органов прокуратуры – 25 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 173 (29,12%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 128 (21,55%) –к работе в сфере связи;

- 25 (4,2%) обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 258 (43,43%) – Интернет и информационные технологии;

- 10 (1,68%) – административная тематика.

Из числа поступивших 594 обращений в отчётном периоде рассмотрено 496 (83,50%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – 34 (5,72%);

- не поддержаны – 109 (18,35%);

- разъяснено – 144 (24,24%);

- перенаправлено по принадлежности –204 (34,34%);

- находятся на рассмотрении –98 (16,50%).

В отчетном периоде обращения перенаправлялись по принадлежности в органы прокуратуры, в областную Избирательную комиссию, другие федеральные органы исполнительной власти.

**Результаты исполнения полномочия**

**в сфере персональных данных и ИТ**

Из поступивших в 1 квартале 2018 года 173 обращений 168 направлены физическими лицами, 5 – юридическими лицами.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 188 обращений, из них: от физических лиц – 174; от юридических лиц – 11; от должностных лиц – 4.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 164 - 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. 5 обращений, поступивших от юридических лиц, касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных.

По результатам рассмотрения в 1 квартале 2018 года 168 обращений Управлением установлено, что 164 обращения содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 2 обращения касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и 2 обращения касаются обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

государственные и муниципальные органы – 2;

банки и кредитные организации – 30;

коллекторские агентства – 32;

операторы связи – 7;

владельцы интернет-сайтов – 63;

социальные сети – 5;

организации ЖКХ – 17;

СМИ – 5;

иные операторы – 3.

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 94 случаях. Это обусловлено поступлением ряда аналогичных обращений на непринятие операторами мер, направленных на размещение на официальных сайтах документов, определяющих политику в отношении обработки персональных данных. В рамках рассмотрения указанных обращений Управлением установлено, что операторами приняты соответствующие меры.

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 18 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день Управлению предоставлена информация об исполнении всех 18 требований.

Срок рассмотрения 52 обращений истекает во 2 квартале 2018 года.

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

В адрес Управления поступило обращение гражданки (далее – Заявитель) о возможном нарушении ОСП по ВАШ по г. Саратову обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных.

Согласно изложенным в обращении доводам Заявитель систематически в личном кабинете пользователя Единого портала государственных и муниципальных услуг получает сообщения о возбуждении в отношении него исполнительного производства по штрафам за нарушения правил дорожного движения, которые совершены при управлении автомобилем Лада Ларгус, владельцем которого является полная тезка Заявителя, проживающая в Саратовской области. На сайте ФССП в разделе «Саратовская область» размещены сведения о возбужденных в отношении Заявителя нескольких исполнительных производств на сумму 4445,22 руб. При этом указано место рождения Заявителя (г. Челябинск). Указанные производства возбуждены по штрафам за нарушения правил дорожного движения, которые совершены при управлении автомобилем. Заявитель по указанному вопросу обращалась в ОСП по ВАШ по г.Саратову по телефону, указанному на сайте ФССП. По запросу пристава, возбудившего в отношении Заявителя исполнительное производство, по электронной почте в ССП по ВАШ по г.Саратову отправлено письмо с претензией и копией паспорта. В течение 2017 года Заявитель не получала по почте ни штрафов за нарушение ПДД в Саратовской области, ни исполнительных листов по делам о правонарушениях. Однако 29.01.2018 с личного карточного счета Заявителя в АО «Альфа-банк» по постановлению судебного пристава списаны 500 руб., 30.01.2018 на два личных счета Заявителя в АО «Альфа-банк» наложен арест. Кроме того, 20.03.2017 судебным приставом на автомобиль Заявителя наложен запрет на регистрационные действия. Заявитель посредством телефонной связи обратилась в ОСП по ВАШ по г.Саратову, а также выслала письмо на электронную почту с просьбой разъяснить, на основании чего судебным приставом были совершены вышеописанные действия. Заявителю предложено повторно выслать в адрес ОСП по ВАШ по г.Саратову копию паспорта, копию свидетельства о присвоении ИНН, копию СНИЛС. Кроме того, пристав потребовал, чтобы Заявитель представила справки из всех банков, в которых у Заявителя открыты счета.

С целью всестороннего и объективного рассмотрения обращения Управлением в адрес ОСП по ВАШ по г.Саратову направлен мотивированный запрос/требование о представлении информации по существу доводов, изложенных в обращении, а также о принятии мер по прекращению обработки персональных данных Заявителя и уточнению персональных данных тезки Заявителя, проживающей в Саратовской области, в отношении которой Оператором возбуждены исполнительные производства.

Согласно представленным Оператором сведениям на исполнении в ОСП по ВАШ по г.Саратову находилось сводное исполнительное производство в отношении тезки Заявителя, проживающей в Саратовской области (далее – должник). В рамках указанного исполнительного производства судебным приставом-исполнителем направлены запросы в учетно-регистрирующие органы, в ответ на которые получена информация о наличии у должника действующих расчетных счетов, в связи с чем судебным приставом-исполнителем вынесены постановления об обращении взыскания на денежные средства должника, находящиеся в банке или иной кредитной организации. На депозитный счет Оператора поступили денежные средства, взысканные с расчетных счетов, открытых в АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва. В связи с обращением Заявителя о возврате ошибочно взысканных денежных средств судебным приставом-исполнителем вынесены постановления об отмене постановлений об обращении взыскания на денежные средства. Ошибочно взысканные денежные средства возвращены на расчетные счета в АО «АЛЬФА-БАНК» г. Москва. Сообщено, что судебным приставом-исполнителем запрашивались у Заявителя необходимые для идентификации сведения на основании Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве».

Согласно п. 2 ч. 1 ст. 64 Федерального закона от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве» судебный пристав-исполнитель вправе запрашивать необходимые сведения, в том числе персональные данные, у физических лиц, организаций и органов, находящихся на территории Российской Федерации, и получать от них объяснения, информацию, справки.

В соответствии с п. 3.1 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» оператор вправе осуществлять обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных в случаях, если обработка персональных данных необходима для исполнения судебного акта, акта другого органа или должностного лица, подлежащих исполнению в соответствии с законодательством Российской Федерации об исполнительном производстве

При этом во исполнение требования Управления Оператором приняты следующее меры:

- в исполнительные производства внесена коррекция данных должника;

- на официальном сайте УФССП по Саратовской области внесены уточнения в данные о месте рождения должника;

- судебным приставом-исполнителем вынесено постановление об отмене запрета регистрационных действий в отношении автотранспортного средства Заявителя.

**Результаты исполнения полномочия** **в сфере связи**

В отчетный период 2018 года поступило 128 обращений, содержащие вопросы:

1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 33;

2) организации работы почтовых отделений и их сотрудников –24;

3) эксплуатации оборудования связи –4;

4) разъяснение вопросов разрешительной деятельности и лицензирования –2;

5) качества оказания услуг связи –42, в том числе:

а) предоставления услуг связи –29;

б) жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон –13, в том числе:

- несогласие с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) – 9;

- оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – 4;

- отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) – 4;

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) – 4;

7) другие вопросы в сфере связи – 19.

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.

**Результаты исполнения полномочия**

**в сфере массовых коммуникаций.**

За отчетный период 2018 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 33 обращения в области массовых коммуникаций, из них 28 от граждан и 5 от юридических лиц. На конец отчетного периода рассмотрено 32 обращения, кроме того, в отчетный период рассмотрено 5 обращений, поступивших в 2017 году. Таким образом, всего в отчетный период рассмотрено 37 обращения в области массовых коммуникаций.

Типичные вопросы, которые поднимаются в обращениях:

1. Распространение редакциями СМИ сведений, не соответствующих действительности, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию граждан и юридических лиц.

Даются разъяснения порядка опровержения недостоверный сведений, а также использования права на ответ или реплику в соответствии с нормами Закона Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации», а также права на обращение с иском в суд в порядке ст. 152 Гражданского кодекса Российской Федерации. Кроме того, при достаточности оснований, разъясняется порядок подачи заявления в органы полиции в случае распространения посредством СМИ клеветы. Дополнительно указываются реквизиты Коллегии по жалобам на прессу в случае нарушения журналистами кодекса журналистской этики.

2. Заявителями направляются сведения о распространении материалов печатных, электронных СМИ и комментариев к ним, предположительно содержащих признаки злоупотребления свободой массовой информации.

По результатам анализа опубликованных сведений дается оценка содержания материалов. 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.