**Результаты работы с обращениями граждан и организаций**

**за IV квартал и 2017 год**

В отчетном периоде 2017 года в адрес Управления поступило632/2268 обращения граждан и организаций (здесь и далее в числителе – показатель за 4 квартал 2017 года, в знаменателе – показатель за 2017 год).

При этом 489/1737 обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Роскомнадзора (Управления) и электронной почте.

Из Роскомнадзора поступило – 27/74 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 – 43/193 обращения.

Из органов прокуратуры поступило – 30/146 обращений.

Анализ по тематикам поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 251/879 (39,7%/38,8%) – обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 152/725 (24%/32%) – обращение относится к работе в сфере связи;

- 26/109 (4,1%/4,8%) – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 171/465 (27%/20,5%) – обращения по вопросам деятельности Интернет и информационных технологий;

- 32/90 (5,1/4%) – обращения по вопросам административного характера.

Из числа поступивших 632/2268 обращений в отчётном периоде рассмотрено 586/2222 обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – 33/207;

- не поддержаны – 200/782;

- разъяснено – 164/727;

- отозвано гражданами – 2/8;

- перенаправлено по принадлежности – 180/451;

- перенаправлено в ТО – 0/7;

- направлено в Роскомнадзор – 4/30;

- принято к сведению – 2/7;

- переписка прекращена – 1/3;

- находятся на рассмотрении – 46/46.

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 поступившего в 4 квартале 2017 года 251 обращения направлены:

физическими лицами – 243;

юридическими лицами – 8.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 265 обращений, из них:

от физических лиц – 259;

от юридических лиц – 6.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 793 (228) - о возможном нарушении кредитными организациями; владельцами интернет-сайтов; организациями, оказывающими услуги в сфере ЖКХ; коллекторскими агентствами, иными категориями операторов (негосударственными пенсионными фондами) 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.

8 обращений, поступивших от юридических лиц, касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных. В аналогичный отчетный период прошлого года поступило 6 обращений от юридических лиц, в том числе: 1 – о нарушении действующего законодательства РФ в области персональных данных, 5 – о разъяснении законодательства РФ.

По результатам рассмотрения в 4 квартале 2017 года 243 обращений Управлением установлено, что 228 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 11 обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и 4 обращения касается обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

- государственные и муниципальные органы – 2;

- банки и кредитные организации – 33;

- коллекторские агентства – 32;

- операторы связи – 5;

- владельцы интернет-сайтов – 82;

- социальные сети – 3;

- организации ЖКХ – 17;

- СМИ – 4;

- иные операторы – 50.

Таким образом, большая часть нарушений приходится на владельцев интернет-сайтов; на кредитные организации; коллекторские агентства; на иные категории операторов (негосударственные пенсионные фонды).

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 177 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 15 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 14 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 14 требований.

В отчетный период Управлением в суд направлено 1 исковое заявление в защиту прав субъектов персональных данных.

Срок рассмотрения 36 обращений истекает в 1 квартале 2018 года.

В суд направлено 1 исковое заявление в защиту прав субъектов персональных данных, по результатам рассмотрения которого требования Управления удовлетворены.

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

В отчетный период 2017 года (4 квартал / за 2017 год) поступило 152/725 обращений, содержащие вопросы:

1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 51/308;

2) по организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 21/57;

3) эксплуатации оборудования связи – 6/24;

4) по разрешительной деятельности и лицензирования – 2/12;

5) по качеству оказания услуг связи – 47/205, в том числе:

 а) по предоставлению услуг связи –43/174;

 б) жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон – 4/31, в том числе:

 - несогласие с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) – 2/6;

 - оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – 1/12;

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) – 4/12;

7) другие вопросы в сфере связи –21/107.

Во всех случаях, по результатам рассмотрения поступивших в адрес Управления обращений, заявителям в установленные законом сроки направлены письменные ответы.

**Результаты исполнения полномочия**

**в сфере массовых коммуникаций.**

За 2017 год в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 195 (за 2016 год - 210) обращений в области массовых коммуникаций, из них 107 от граждан и 88 от юридических лиц (в 4 квартале 2017 года – 29 обращение, из них 24 от граждан и 5 от юридических лиц). На конец отчетного периода рассмотрено 191 обращение.

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, даются разъяснения по подаче 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. Направляются материалы как электронных, так и печатных СМИ, либо комментарии к электронным СМИ, предположительно, содержащие признаки злоупотребления свободой массовой информации.

Даются 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. Обращения о распространении информации с признаками экстремистской деятельности перенаправлены в ГУ МВД России по Свердловской области, копии - в Управление Генеральной прокуратуры в Уральском федеральном округе. Кроме того, если содержание обращений касалось распространения информации на сайтах, доступ к которым в течении суток предположительно составляет более трех тысяч, такие обращения перенаправлялись в ЦА (в соответствии с указаниями).

3. Заявителями уточняются сведения по процедурам регистрации, перерегистрации, прекращения деятельности СМИ.

Управлением проводятся внеплановые мероприятия государственного контроля, по результатам которых выявляются указанные нарушения, составляются протоколы об административных правонарушениях, виновные лица привлекаются к административной ответственности.

4. Обращения граждан касаются также вопросов по лицензированию деятельности в сфере телерадиовещания.

В ходе рассмотрения обращений граждан по вопросам, связанным с осуществлением лицензионной деятельности в сфере телевизионного и радиовещания заявителям, даются разъяснения.

В 4 квартале 2017 года отмечается рост количества обращений о возможных нарушениях порядка объявления выходных данных средств массовой информации, а также жалобы на распространение редакциями СМИ сведений, не соответствующих действительности, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию граждан и юридических лиц.

Указанные обращения рассматриваются в рамках компетенции, в случае, если в обращении заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию Управления, обращение целиком или в части направляется в адрес компетентного органа с целью последующего его рассмотрения и предоставления ответа заявителю.

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