**Результаты работы с обращениями граждан и организаций**

**за 2018 год**

В 2018 году в адрес Управления поступило2960 (879) обращения граждан и организаций (здесь и далее приводится показатель за 12 месяцев (4 квартал) 2018 года).

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 1087 или 36,7% (397 (42,2%)) – обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 550 (18,6%) (161 (18,3%)) – обращений относится к работе в сфере связи;

- 109 (3,7%) (29 (3,3%)) – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 1099 (37,1%) (263 (29,9%)) – Интернет и информационные технологии;

- 115 (3,9%) (29 (3,3%)) - административные обращения.

Из числа поступивших 2960 (879) обращений в 2018 голу рассмотрено 2928 (98,9%), за 4 квартал - 847 (96,4%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – 169 или 6 % (42 (4,8%));

- не поддержаны – 1016 (34,3%) (371 (42,2%));

- разъяснено – 903 (30,5%) (237 (26,9%));

- отозвано гражданами – 15 (0,5%) (2 (0,2%));

- перенаправлено по принадлежности – 758 (25,6%) (173 (19,7%));

- перенаправлено в ТО – 7 (0,2%) (2 (0,2%));

- направлено в Роскомнадзор – 52 (1,8%) (15 (1,7%));

- находятся на рассмотрении – 32 или 1,1% (32 (3,6%)).

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

В сфере персональных данных и ИТ

Количество объектов (заявителей) – 1087 (397).

Из поступивших в 4 квартале 2018 года 397 обращений направлены:

физическими лицами –390;

юридическими лицами – 7.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 251 обращение, из них:

физическими лицами – 243;

юридическими лицами – 8.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 365 - 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, а 2 о возможном нарушении требований законодательства в области персональных данных. В аналогичный отчетный период прошлого года поступило 8 обращений юридических лиц о разъяснении законодательства РФ в области персональных данных.

По результатам рассмотрения в 4 квартале 2018 года 397 обращений Управлением установлено, что 368 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 24 обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и 5 обращений касаются обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

- государственные и муниципальные органы – 0;

- банки и кредитные организации – 176;

- коллекторские агентства – 79;

- операторы связи – 2;

- владельцы интернет-сайтов – 61;

- социальные сети – 22;

- организации ЖКХ – 14;

- СМИ – 7;

- иные операторы – 7.

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 309 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 11 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 11 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении всех 11 требований.

Срок рассмотрения 45 обращений истекает в 1 квартале 2019 года.

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

В адрес Управления поступило обращение о возможном нарушении ГБУЗ СО «СОКПБ» (далее – Оператор) обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

Согласно представленным сведениям и документам Оператором у законного представителя несовершеннолетнего запрашивается согласие на обработку персональных данных. Форма согласия, предоставленная Оператором, содержит условие о выражении законным представителем согласия на обработку персональных данных ГБУЗ СО «СОКПБ» по нескольким адресам нахождения (включая всю Свердловскую область), а также согласие на поручение обработки персональных данных для неопределенных целей ряду посторонних организаций, местом нахождения которых является не только Свердловская область, но и другие города Российской Федерации.

С целью объективного и всестороннего рассмотрения обращения Управлением в адрес Оператора направлен мотивированный запрос о предоставлении информации по существу доводов, изложенных в обращении.

Согласно представленным сведениям обработка персональных данных Оператором осуществляется с согласия субъекта персональных данных. В типовой форме согласия на обработку персональных данных, утвержденной Оператором, указываются все отделения и филиалы ГБУЗ СО «СОКПБ». Сообщено, что в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации от 29.12.2014 № 2769-р, приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 21.10.2014 № 1348-п «О внедрении единой региональной медицинской информационной системы в медицинских учреждениях Свердловской области» на территории Свердловской области, а также в других регионах Российской Федерации, функционируют региональные медицинские информационные системы, осуществляющие автоматизацию процессов управления медицинским учреждением и предоставления медицинских услуг, а также интеграцию информационных систем медицинских учреждений с региональными и федеральными информационными системами в сфере здравоохранения. Обеспечением функционирования данных информационных систем с целью соблюдения мер, обеспечивающих защиту персональных данных от несанкционированного доступа, занимаются организации и учреждения, указанные в типовой форме согласия на обработку персональных данных, а именно: ГБУЗ СО «Медицинский информационно-аналитический центр», ГБУ СО «Оператор «Электронного правительства», ООО «Фирма «Эскейп», ООО «Парус-Екатеринбург», ООО «Медотрейд», ОАО «Ростелеком», ОАО «РТ Лабс», с которыми у ГБУЗ СО «СОКПБ» заключены соглашения.

Оператором сообщено, что форма согласия на обработку персональных данных, утвержденная ГБУЗ СО «СОКГГБ», является типовой. В случае если субъект персональных данных (или его представитель) не согласен с каким-либо пунктом, указанным в ней, он вправе самостоятельно корректировать ее, путем исключения данного пункта, либо вправе отказаться от предоставления своего согласия на обработку персональных данных, так как подписание типовой формы субъектом персональных данных осуществляется по инициативе самого субъекта. Медицинская помощь Оператором оказывается независимо от подписания вышеуказанной формы согласия. В соответствии с требованиями ст. 5 Федерального закона «О персональных данных» обработка персональных данных должна ограничиваться достижением конкретных, заранее определенных и законных целей. Содержание и объем обрабатываемых персональных данных должны соответствовать заявленным целям обработки. Обрабатываемые персональные данные не должны быть избыточными по отношению к заявленным целям их обработки.

Согласно ст. 6 Федерального закона «О персональных данных» обработка персональных данных осуществляется с согласия субъекта персональных данных или при наличии оснований, указанных в пп. 2 – 11 ч. 1 ст. 6, ч. 2 ст. 10 и ч. 2 ст. 11 Федерального закона «О персональных данных».

По результатам рассмотрения представленных материалов Управлением в адрес Заявителя направлен ответ.

Результаты исполнения полномочия в сфере связи

В отчетный период (12 месяцев (4 квартал)) 2018 года поступило 550 (161) обращений, содержащие вопросы:

1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 130 (40);

2) организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 72 (24);

3) эксплуатации оборудования связи – 10 (4);

4) разъяснение вопросов разрешительной деятельности и лицензирования – 4 (1);

5) качества оказания услуг связи –217 (58), в том числе:

а) предоставления услуг связи - 173 (49);

б) жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон –44 (9), в том числе:

- несогласие с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) –16 (3);

- оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) –20 (5);

- прочие вопросы –7 (1);

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) –15 (4);

7) другие вопросы в сфере связи –88 (27).

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.

За 2018 год в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 133 обращения в области массовых коммуникаций, из них 109 от граждан и 24 от юридических лиц (в 4 квартале 2018 года – 31 обращение, из них 29 от граждан и 2 от юридических лиц). На конец отчетного периода рассмотрено 133 обращения, из них в 4 квартале - 31 (за аналогичный период 2017 года - 195).

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. Давались разъяснения процедуры регистрации СМИ, внесения изменений в запись о регистрации СМИ.

При рассмотрении обращений в ответах, в том числе указывалось преимущество получения государственной услуги с помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг.

3. Предоставлялись сведения из Единого общероссийского реестра средств массовой информации о конкретном СМИ в виде выписки, либо сведения об отсутствии регистрации в качестве СМИ. По всем поступившим в адрес Управления запросам своевременно выданы выписки.

4. Заявителям предоставлялись разъяснения по порядку прекращения деятельности СМИ.

При ответе на обращения во всех случаях указывалась ссылка на официальный сайт Управления для подробного ознакомления с процедурой и образцами необходимых документов.

5. Направляются жалобы, которые содержат сведения о возможных нарушениях порядка направления обязательных экземпляров средств массовой информации, об осуществлении вещания с нарушением лицензионных требований.

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

6. Разъяснения порядка направления обязательных экземпляров в электронной форме.

7. Направляются для оценки 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.

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 (например, в Избирательную комиссию) с целью последующего его рассмотрения и предоставления ответа заявителю.