**Результаты работы с обращениями Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу за 1 квартал 2023 года**

В адрес Управления поступило 1476/1282 обращений граждан и организаций (здесь и далее указываются данные за 1 квартал 2022 года / 1 квартал 2023 года). 1245/1049 обращений поступило в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Управления и по электронной почте.

Переслано по принадлежности в ТУ Роскомнадзора в отчетный период 200/7 обращений граждан, в Роскомнадзор - 44/70 обращений.

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 137/245 обращений.

В органы прокуратуры переслано – 40/66 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает:

355 (24,05%)/ 444 (34,6%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

120 (8,13%)/ 455 (35,5%) – к сфере связи;

70 (4,74%)/ 36 (5,5%) - к сфере массовых коммуникаций;

763 (51,69%)/ 227 (%) – вопросы административного характера, в том числе:

- 724 (49,05%)/ 224 (17,7%) – вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;

- 11 (0,75%)/ 5 (0,4%) – вопросы правового характера;

- 12 (0,81%)/ 5 (0,4%) – обращение, не содержащее сути;

- 4 (0,27%)/ 5 (0,4%) – отзыв обращения, заявления, жалобы;

- 12 (0,81%)/ 14 (1,1%) – получение информации по ранее поданным обращениям/документам;

168 (11,38%)/70 (5,5%) – Интернет и информационные технологии, в том числе:

- 151 (10,23%)/ 64 (4,9%) – вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

- 3 (0,2%)/ 1 (0,1%) – сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений);

- 8 (0,54%)/ 3 (0,2%) – требования о разблокировке сайтов.

Из поступивших 1282 обращений рассмотрено 1046 (81,6%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

поддержаны – 49 (4,7%);

не поддержаны –52 (5%);

разъяснено –628 (60%);

переслано по принадлежности –302 (28,9%);

направлено в ТО – 6 (0,6%);

направлено в Роскомнадзор – 4 (0,4%);

отозвано гражданином –4 (0,4%).

Находятся на рассмотрении – 236 (22,6%).

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 1 квартале 2023 года 444 обращений физическими лицами направлены 419; юридическими лицами – 25.

Из 419 обращений, поступивших от физических лиц, 388 – 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 нашли своего подтверждения. От юридических лиц поступило 25 обращений, из них: 3 касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных, 15 обращений поступили по вопросам нарушения законодательства в области персональных данных, 1 обращение касалось обжалования действий Управления.

По результатам рассмотрения в 1 квартале 2023 года 319 обращений Управлением установлено, что 280 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 23 обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных, 16 обращений касаются обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

государственные и муниципальные органы – 4;

банки и кредитные организации – 167;

коллекторские агентства – 2;

операторы связи – 9;

владельцы интернет-сайтов – 20;

социальные сети – 7;

организации ЖКХ – 11;

зарубежные интернет-сайты – 3;

образовательные организации – 9;

СМИ – 2;

иные операторы – 46.

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 314 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 5 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 составлен 1 протокол по ч. 3 ст. 13.11 КоАП РФ.

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 5 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 4 требований. Поскольку на 1 требование ответ Управлением не получен, должностным лицом составлен протокол об АП.

Направлено в суд 2 исковых заявления в защиту прав субъектов персональных данных.

Срок рассмотрения 125 обращений истекает во 2 квартале 2022 года.

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

В 1 квартале 2023 года в адрес Управления поступило заявление гражданина о привлечении к административной ответственности администратора сайта https://cctld.ru/service/plus по ч. 3 ст. 13.11 КоАП РФ

Согласно изложенным в обращении доводам на вышеуказанном сайте отсутствует документ, определяющий политику оператора в отношении обработки персональных данных, и сведения о реализуемых требованиях к защите персональных данных.

В ходе мониторинга информации, указанной на вышеуказанном сайте, установлены признаки нарушения ч. 2 ст. 18.1 152-ФЗ в части неопубликования документа в отношении обработки персональных данных пользователей сайта https://cctld.ru/service/plus. В связи с чем администратору сайта направлен запрос–требование об устранении выявленного нарушения, однако ответ на требование в установленные законом сроки не поступил.

По результатам рассмотрения заявления Управлением составлен протокол по ч. 3 ст. 13.11 КоАП РФ, который направлен в адрес мирового суда в установленный срок. В настоящее время материалы находятся на рассмотрении. Судебное заседание назначено на 2 квартал 2023 года.

**В сфере связи**

Распределение поступивших в сфере связи обращений по тематикам приведено ниже (данные за 3 месяца 2022 года / 3 месяца 2023 года).

Всего поступило 120 (8,13%)/ 455 (%), из которых (от общего количества, поступивших по связи):

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений - 50 (41,67%)/ 30 (6,6%);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 8 (6,67%)/ 17 (3,7%);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 9 (7,5%)/ 10 (2,2%);

4) вопросы качества оказания услуг связи – 13 (10,83%)/ 24 (5,3%), в том числе, вопросы предоставления услуг связи – 13 (100%)/ 24(100%);

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) – 5 (4,17%)/ 333 (73,2%);

6) обжалование в ТО ранее данных ответов – 1 (0,83%)/ 0 (0%);

7) другие вопросы в сфере связи – 34 (28,33%)/ 41 (9%).

**В сфере массовых коммуникаций.**

За 1 квартал 2023 года в адрес Управления поступило 36 обращений в области массовых коммуникаций. За отчетный период 2023 года рассмотрено 36 обращений граждан, из них 1 обращение перенаправлено в ЦА Роскомнадзора, 3 – в 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.