**Результаты работы с обращениями Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу в 1 квартале 2024 года**

В адрес Управления поступило 1282/1950 обращений (здесь и далее указываются данные за 1 квартал 2023 /1 квартал 2024 года).

1049/1498 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 отчетный период 7/20 обращений граждан.

В Роскомнадзор переслано 70/73 обращений.

В Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, территориальные органы федеральных органов исполнительной власти (в том числе ТУ Роскомнадзора), а также органы государственной власти и местного самоуправления переслано 245/422 обращений. В органы прокуратуры переадресовано 66/85 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 444 (34,6%) / 547 (28,1%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 455 (35,5%) / 919 (47,1%) – к сфере связи;

- 36 (5,5%) / 32 (1,6%) обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 227 (17,7%) / 338 (17,3%) – содержат вопросы административного характера, в том числе:

14 (1,1%) / 3 (0,2%) – благодарности;

5 (0,4%) / 23 (1,2%) – вопросы правового характера;

5 (0,4%) / 16 (0,8%) – обращения, не содержащее сути;

5 (0,4) / 1 (0,1%) – отзыв обращения, заявления, жалобы;

14 (1,1%) / 3 (0,2%) – получение информации по ранее поданным обращениям/документам;

224 (17,7%) / 292 (0,3%) – вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;

- 70 (5,5%) / 114 (39,1%) – Интернет и информационные технологии, из них:

0 (0%) / 27 (1,4%) – учёт рекламы в сети Интернет;

64 (4,9%) / 82 (4,2%) – вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

0 (0%) / 1 (0,1%) – сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав);

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

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

Из поступивших 1950 обращений в 1 квартале 2024 года рассмотрено 1603 (82,2%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены решения:

поддержаны – 107 (6,7%);

не поддержаны – 32 (2%);

разъяснено – 1036 (64,6%);

перенаправлено по принадлежности – 385 (24%);

обращение отозвано гражданином – 1 (0,1%);

Находятся на рассмотрении – 347 (21,7%).

В отчетный период 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 за в 1 квартале 2024 года 547 обращений 510 направлены физическими лицами; 37 - юридическими лицами.

Из 510 обращений, поступивших от физических лиц, 478 – 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 37 обращений, из них: 26 касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных, 11 обращений поступили по вопросам нарушения законодательства в области персональных данных.

По результатам рассмотрения в 1 квартале 2024 года 351 обращения Управлением установлено, что 309 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 37 обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных, 5 обращений касаются обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

государственные и муниципальные органы – 17;

банки и кредитные организации – 205;

коллекторские агентства – 2;

операторы связи – 10;

владельцы интернет-сайтов – 98;

социальные сети – 22;

организации ЖКХ – 34;

зарубежные интернет-сайты – 1;

образовательные организации – 36;

СМИ – 2;

иные операторы – 51.

Таким образом, большая часть нарушений приходится на кредитные организации, владельцев интернет-сайтов и образовательные учреждения.

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 317 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 34 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 составлено 17 протоколов по ч. 1 ст. 13.11 КоАП РФ и 1 протокол по ч. 4 ст. 13.11 КоАП РФ.

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 25 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. Срок предоставления ответа на 4 требования у операторов не истек.

Направлено в суд 1 исковое заявление в защиту прав субъектов персональных данных.

Срок рассмотрения 196 обращений истекает во 2 квартале 2024 года.

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

В 1 квартале 20234 года в адрес Управления поступило заявление гражданина о привлечении к административной ответственности юридического лица, допустившего распространение персональных данных посредством размещения документов, содержащих персональные данные, на входной двери жилого помещения, принадлежащего заявителю по ч. 1 ст. 13.11 КоАП РФ.

Согласно изложенным в обращении доводам заявитель ранее являлся работником оператора, который в рамках взаимодействия с сотрудником по вопросу увольнения осуществил выезд по месту жительства заявителя и разместил конверт с уведомлением, содержащим персональные данные заявителя. Акт выезда по месту жительства заявителя с подписями представителей оператора с фотоматериалами размещения документов, содержащих персональные данные заявителя, на входной двери жилого помещения представлен в судебном процессе по делу о трудовом споре.

При запросе сведений оператор подтвердил факт неправомерного распространения персональных данных заявителя в адрес неопределенного круга лиц.

По результатам рассмотрения заявления Управлением составлен протокол по ч. 1 ст. 13.11 КоАП РФ, который согласован с ЦА и 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**

К вопросам в сфере связи относятся - 919 (47,1%) обращений, из которых (от общего количества, поступивших по вопросам связи):

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 58 (6,3%);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 14 (1,5%);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 13 (1,4%);

4) вопросы качества оказания услуг связи – 66 (7,1%), из них (от общего количества по качеству услуг связи):

- вопросы предоставления услуг связи – 59 (89%);

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) – 716 (77,9%);

6) другие вопросы в сфере связи – 48 (5,2%).

**В сфере массовых коммуникаций.**

За 1 квартал 2024 года в адрес Управления поступило 32 обращения в области массовых коммуникаций. За отчетный период 2024 года рассмотрено 29 обращений граждан, из них 3 обращения перенаправлено в ЦА Роскомнадзора, 3 обращения перенаправлены в ГУ МВД России по Свердловской области, УФАС России по 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.