**Результаты работы с обращениями Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу за 1 квартал 2021 года**

В адрес Управления поступило 897/1277 обращений граждан и организаций (здесь и далее указываются данные за 3 месяца 2020 года / 3 месяца 2021 года).

584/987 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 отчетном периоде 188/192 обращения граждан.

Из Роскомнадзора поступило 28/48 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 111/87 обращений.

Из органов прокуратуры – 49/57 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает:

392 (43,7%) / 358 (28%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

85 (9,48%) / 159 (12,5%) – к сфере связи;

28 (3,12%) / 34 (2,7%) обращения относятся к сфере массовых коммуникаций;

293 (32,66) / 686 (53,6%) – вопросы административного характера, в том числе:

- 286 (32,6%) / 658 (51,5%) – вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;

- 2 (0,23%) / 14 (1%) – вопросы правового характера;

- 0 (0%) / 2 (0,16%) – обращение, не содержащее сути;

- 0 (0%) / 2 (0,16%) – отзыв обращения, заявления, жалобы;

- 5 (0,56%) / 9 (0,7%) – получение информации по ранее поданным обращениям/документам;

101 (11,2%) / 40 (3,1%) – Интернет и информационные технологии, в том числе;

- 97 (1,1%) / 36 (2,8%) – вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

- 2 (0,2%) / 2 (0,16%) – сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений);

- 1 (0,1%) / 2 (0,16%) – требования о разблокировке сайтов.

Из поступивших 897/1277 обращений в отчётном периоде рассмотрено 897 (100%) / 1099 (86%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

поддержаны – 19 (2,12%) / 37 (3,4%);

не поддержаны – 39 (4,3%) / 23 (2%);

разъяснено – 539 (60%) / 336 (30,6%);

перенаправлено по принадлежности – 291 (32%) / 694 (63%);

направлено в ТО – 3 (0,3%) / 1 (0, 01%);

направлено в Роскомнадзор – 3 (0,3%) / 5 (0,5%);

обращение отозвано гражданином – 2 (0,2%) / 3 (0,3);

переписка прекращена – 1 (0,1%) / 0 (0%).

Находятся на рассмотрении – 0 (0%) / 178 (16,2%).

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 2021 года 358 обращений направлены:

физическими лицами – 352;

юридическими лицами – 6.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 392 обращения, из них:

от физических лиц – 378;

от юридических лиц – 14.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 334 - о возможном нарушении кредитными организациями; владельцами интернет-сайтов; коллекторскими агентствами; 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 6 обращений, из них: 4 касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных, а 2 обращения по вопросам нарушения законодательства в области персональных данных.

По результатам рассмотрения в 1 квартале 2021 года 358 обращений Управлением установлено, что 335 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 22 обращения касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и 1 обращение касается обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

государственные и муниципальные органы –3;

банки и кредитные организации – 202;

коллекторские агентства – 9;

операторы связи – 4;

владельцы интернет-сайтов – 46;

социальные сети – 7;

организации ЖКХ – 15;

СМИ – 1;

иные операторы – 48.

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 194 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 9 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 9 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 9 требований.

Срок рассмотрения 131 обращения истекает во 2 квартале 2021 года.

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

В адрес Управления поступило обращение гражданина (далее – Заявитель) о нарушении обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных, выразившемся в неправомерной обработке его персональных данных.

Согласно изложенным в обращении доводам на контактный номер телефона Заявителя от коллекторского агентства поступают звонки по вопросу задолженности, образовавшейся у третьего лица. Заявитель согласия на обработку своих персональных данных агентству не предоставлял.

В рамках рассмотрения обращения в адрес коллекторского агентства направлено мотивированное запрос-требование о предоставлении правовых оснований обработки персональных данных Заявителя, а при их отсутствии –предложение о принятии мер по прекращению неправомерной обработки персональных данных Заявителя.

По результатам принятых Управлением мер персональные данные Заявителя удалены из базы данных коллекторского агентства.

Кроме того, в соответствии с положениями ч. 4 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», копия обращения для рассмотрения в пределах компетенции направлена в Управление ФССП по Свердловской области.

**В сфере связи**

К вопросам в сфере связи относятся 85 (9,48%) / 159 (12,5%), из которых (от общего количества, поступивших по связи):

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений -29 (34,12%) / 77 (48%);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 13 (15,29%) / 24 (15%);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 6 (7,06%) / 23 (14,5%);

4) разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию – 1 (1,18%) / 0 (0%);

5) вопросы оказания качества услуг связи – 17 (20%) / 14 (8,8%), в том числе, вопросы предоставления услуг связи – 17 (100%) / 14 (100%);

6) 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 (5,88%) / 5 (3,1%);

7) обжалование в ТО ранее данных ответов – 2 (2,35%) / 4 (2,5%);

8) досыл документов по запросу – 1 (1,18%) / 0 (0%);

9) другие вопросы в сфере связи – 11 (12,94%) / 12 (7,5%).

**В сфере массовых коммуникаций.**

За отчетный период 2021 года в адрес Управления поступило 34 обращения в области массовых коммуникаций (27 за 1 квартал 2020 года), на конец отчетного периода рассмотрено 34 (27 за 1 квартал 2020 года). Всего за истекший период 2021 года даны ответы по 29 обращениям граждан (26 за 1 квартал 2020), 1 обращение перенаправлено в ЦА Роскомнадзора, 4 обращения перенаправлены в следующие госструктуры: Прокуратура Свердловской области, ГУ МВД России по Свердловской области, УФАС России по Свердловской области, так как вопросы, поставленные заявителями, находятся вне полномочий Управления.

Типичным вопросом, который поднимается в обращениях, является распространение материалов печатных, электронных СМИ и комментариев к ним, предположительно, содержащих признаки злоупотребления свободой массовой информации.

Производится анализ (в том числе с использованием функционала АС МСМК) содержания публикуемых материалов, по результатам которого принимается решение о наличии/отсутствии нарушений действующего законодательства.

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