**Результаты работы с обращениями Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу за 2022 год**

В адрес Управления поступило 5808/1392 обращений (здесь и далее указываются данные за 12 месяцев /4 квартал 2022 года).

5109/1205 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 отчетном периоде 879/283 обращений граждан.

В Роскомнадзор переслано 192/70 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 527/234 обращений. В органы прокуратуры переадресовано 160/42 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 1336 (23%)/374 (26,9%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 982 (16,9%) / 298 (21,4%) – к сфере связи;

- 227 (3,9%) / 57 (4%) обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 2731 (47%) / 563 (40,5%) – содержат вопросы административного характера, в том числе:

2618 (45%) / 537 (38,6%) – вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;

31 (0,5%)/6 (0,4%) – вопросы правового характера;

24 (0,4%)/5 (0,4%) обращения, не содержащее сути;

38 (0,7%) / 8 (0,6%) – получение информации по ранее поданным обращениям/документам;

- 532 (9,1%) / 100 (7,2%) – Интернет и информационные технологии, из них:

486 (8,4%) / 86 (6,2%) – вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

16 (0,3%) / 10 (0,7%) – сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений);

23 (0,4%) / 4 (0,3%) – требования о разблокировке сайтов.

Из поступивших 5808 / 1392 обращений в 2022 году рассмотрено 5690 (98%)/ 1275 (91,6%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены решения:

поддержаны – 185 (3,2 %)/31 (2,2%);

не поддержаны – 170 (2,9%)/34 (2,4%);

разъяснено – 2096 (36,1%)/570 (41%);

перенаправлено по принадлежности – 3159 (54,4%)/624 (44,8%);

обращение отозвано гражданином – 10 (0,2%)/ 4 (0,3%);

Находятся на рассмотрении – 118 (2%) / 117 (8,4%).

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 за 2022 год (4 квартал) 1336 (374) обращений направлены:

физическими лицами – 1233 (337);

юридическими лицами – 103 (37).

Из обращений, поступивших от физических лиц, 1193 (290) – 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. 74 (15) обращений направлены по вопросам разъяснения законодательства в сфере персональных данных.

От юридических лиц поступило 103 (37) обращения, из них: 14 (6) касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных, 89 (31) обращений - вопросов нарушения законодательства в области персональных данных.

Срок рассмотрения 69 (69) обращений от физических лиц по состоянию на дату формирования отчета не истек.

По результатам рассмотрения 1336 (374) обращений Управлением установлено, что 1144 (353) обращения содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц,

88 (21) обращения касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных, 32 (0) обращения перенаправлены по подведомственности, 3 (0) обращения касаются обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

государственные и муниципальные органы – 17 (5);

банки и кредитные организации – 402 (106);

коллекторские агентства – 29 (6);

операторы связи – 36 (7);

владельцы интернет-сайтов – 191 (32);

социальные сети – 16 (2);

организации ЖКХ – 83 (17);

зарубежные интернет-сайты – 21 (3);

негосударственные пенсионные фонды – 2 (0);

образовательные организации – 56 (5);

СМИ – 14 (1);

избирательные компании – 1 (0);

иные операторы – 276 (169).

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 1175 (285) 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 92 (20) случаях.

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 37 (15) требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 35 (13) требованиях. Срок предоставления ответа на 2 требования Управления у операторов не истек.

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. Согласие Заявитель на обработку своих персональных данных коллекторскому 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 принять меры по прекращению неправомерной обработки персональных данных Заявителя.

По результатам принятых 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 982 (16,9%) / 298 (21,4%) обращения, из которых (от общего количества, поступивших по связи):

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений - 154 (15,7%) / 40 (13,4%);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 56 (5,7%) / 14 (4,7%);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 33 (3,3%) / 8 (3,7%);

4) вопросы качества оказания услуг связи – 87 (8,8%) / 22 (7,3%), из них (от общего количества по качеству услуг связи):

- вопросы предоставления услуг связи – 82 (8,3%) / 22 (7,3%);

- жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон: - 5(0,5%) / 0 (0%);

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) – 538 (54,8%) / 173 (58%);

6) обжалование в ТО ранее данных ответов – 4 (0,4%)/ 0 (0%)

7) досыл документов по запросу – 1 (0,1%)/ 0 (0%)

8) другие вопросы в сфере связи – 109 (11,1%) / 41 (13,7%).

**В сфере массовых коммуникаций.**

За 2022 год в адрес Управления поступило 227 обращений в области массовых коммуникаций, в том числе 57 за 4 квартал 2022 года. Всего за 4 квартал 2022 года рассмотрено 67 обращений граждан в области массовых коммуникаций.

Заявителями направляются сведения о распространении материалов печатных, электронных СМИ и комментариев к ним, предположительно содержащих признаки злоупотребления свободой массовой информации.

Основным вопросом, который поднимается в обращениях, является распространение материалов печатных, электронных СМИ и комментариев к ним по вопросу проведения специальной военной операции на территории Украины, по мнению заявителей, 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.