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

В адрес Управления поступило 1650/3600 обращений (здесь и далее указываются данные за 2 квартал 2024 /1 полугодие 2024 года).

1049/2877 обращений поступило в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Роскомнадзора (Управления) и по электронной почте.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 553 (33,6%) / 1099 (30,5%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 744 (45%) / 1664 (46,2%) – к сфере связи;

- 37 (2,2%) / 69 (1,9%) обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 22 (1,3%) / 48 (1,3%) – Интернет-реклама;

- 216 (13,1%) / 554 (15,4%) – содержат вопросы административного характера, в том числе:

2 (0,1%) / 5 (0,1%) – благодарности;

5 (0,3%) / 28 (0,8%) – вопросы правового характера;

4 (0,2%) / 19 (0,5%) – обращения, не содержащее сути;

6 (0,4%) / 7 (0,2%) – отзыв обращения, заявления, жалобы;

3 (0,1%) / 6 (0,2%) – получение информации по ранее поданным обращениям/документам;

196 (11,9%) / 489 (13,6%) – вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;

- 78 (4,7%) / 166 (4,6%) – Интернет и информационные технологии, из них:

0 (0%) / 1 (0,02%) – учёт рекламы в сети Интернет;

77 (4,7%) / 159 (4,7%) – вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

1 (0,05%) / 2 (0,04%) – сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав);

0 (0%) / 1 (0,02%) – сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений);

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

Из поступивших 1650/3600 обращений во 2 квартале/1 полугодии 2024 года рассмотрено 1361 (82,5%)/ 3311 (92%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены решения:

поддержаны – 94 (6,9 %) / 220 (6,1%);

не поддержаны – 79 (5,8%) / 142 (3,9%);

разъяснено – 868 (63,8%) / 2191 (60,9%);

перенаправлено по принадлежности – 313 (23%) / 747 (20,8%);

обращение отозвано гражданином – 6 (0,4%) / 7 (0,2%);

Находятся на рассмотрении – 289 (21,2%) / 289 (8%).

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 в 1 полугодии (2 квартале) 2024 года 1099 (553) обращений 1044 (540) направлены физическими лицами; 55 (13) - юридическими лицами.

Из 1044 (540) обращений, поступивших от физических лиц, 849 (341) – 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 55 (13) обращений, из них: 22 (3) касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных, 28 (5) обращений поступили по вопросам нарушения законодательства в области персональных данных, 5 (5) находятся на рассмотрении.

По результатам рассмотрения в 1 полугодии (2 квартале) 2024 года 945 (399) обращений Управлением установлено, что 849 (341) обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 55 (35) обращения касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных, 14 (9) обращений касаются обжалования действий Управления, 2 (0) обращения с досылом документов по запросу Управления, 11 (5) обращений касались вопросов по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные, 2 (1) жалобы по делам об АП, 12 (8) обращений по поводу получения информации по ранее поданным обращениям/документам, 154 (154) находятся на рассмотрении.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

государственные и муниципальные органы – 19 (2);

банки и кредитные организации – 378 (173);

коллекторские агентства – 4 (2);

операторы связи – 17 (7);

владельцы интернет-сайтов – 142 (44);

социальные сети – 49 (27);

организации ЖКХ – 61 (27);

СМИ – 3 (1);

зарубежные интернет-сайты – 1 (0);

образовательные организации – 53 (17);

иные операторы – 122 (41).

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 795 (321) 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 54 (20) 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 27 (9) протоколов по ч. 1 ст. 13.11 и ч. 4 ст. 13.11 КоАП РФ.

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

Срок рассмотрения 154 обращений истекает в 3 квартале 2024 года.

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

Во 2 квартале 2024 года в адрес Управления поступил материал проверки КУСП, в котором указано, что от гражданина поступило заявление о раскрытии персональных данных собственников жилых участков СНТ на доске объявлений в с. Накоряково Свердловской области со стороны представителя СНТ.

В материалах представлены пояснения представителя СНТ, в которых сообщено, что к объявлению о проведении субботника прикреплены списки, содержащие персональные данные граждан – собственников земельных участков в объеме: ФИО, место жительства, абонентский номер. Списки были в свободном доступе в магазинах с. Накоряково и с. Кленовское Свердловской обл. и прикреплены в целях информирования активистов о проведении субботника в с. Накоряково.

По результатам рассмотрения материалов КУСП Управлением составлен протокол по ч. 1 ст. 13.11 КоАП РФ, который направлен в адрес мирового суда на рассмотрение. Судебное заседание назначено на 3 квартал 2024 года.

**В сфере связи**

К вопросам в сфере связи, поступившим в 2 квартале (1 полугодии) 2024 года, относятся - 744 (35,5%) / 1664 (47,1%) обращения, из которых (от общего количества, поступивших по вопросам связи):

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 33 (4,4%) / 90 (5,4%);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 15 (2%) / 29 (1,7%);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 6 (0,8%) / 19 (1,1%);

4) вопросы качества оказания услуг связи – 71 (9,5%) / 137 (8,2%), из них (от общего количества по качеству услуг связи):

- вопросы предоставления услуг связи – 69 (97%) / 128 (93,4%);

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) – 579 (77,8%) / 1295 (77,8%);

6) другие вопросы в сфере связи – 37 (5 %) / 85 (5,1%).

**В сфере массовых коммуникаций.**

За 1 полугодие 2024 года в адрес Управления поступило 69 обращений в области массовых коммуникаций. Всего за отчетный период 2024 года рассмотрено 56 обращений граждан, из них 4 обращения перенаправлено в ЦА Роскомнадзора, 4 обращения перенаправлены в следующие госструктуры: органы МВД России, 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.