**Результаты работы с обращениями Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу за 9 месяцев 2022 года**

В адрес Управления поступило 1473/4416 обращений граждан и организаций (здесь и далее указываются данные за 3 квартал / 9 месяцев 2022 года).

1296/3904 обращения поступило в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Роскомнадзора (Управления) и по электронной почте.

Из Роскомнадзора поступило 45/122 обращений.

Из органов прокуратуры – 50/124 обращений.

Сравнительный анализ поступивших обращений показывает, что:

- 319 (21,7%) / 962 (21,8%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 339 (23%) / 684 (15,4%) – к сфере связи;

- 46 (3,1%) / 170 (3,9%) обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 27 (1,83%) / 87 (2%) – Вопросы административного характера;

- 98 (6,7%) / 431 (9,8%) – Интернет и информационные технологии;

- 644 (43,7%) / 2082 (47,1%) – Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;

Из поступивших 1473/4416 обращений в отчётном периоде рассмотрено 1277 (86,7%) / 4219 (95,5%). По результатам рассмотрения вынесены решения:

- поддержаны – 95 (6,5%) / 145 (3,3%);

- не поддержаны – 24 (1,6%) / 127 (2,9%);

- разъяснено – 395 (26,8%) / 1375 (31,1%);

- перенаправлено по принадлежности – 750 (50,9%) / 2509 (56,2%);

- направлено в ТО – 3 (0,2%) / 18 (0,4%);

- направлено в Роскомнадзор – 7 (0,5%) / 36 (0,8%);

- обращение отозвано гражданином – 1 (0,1) / 6 (0,1%);

-находятся на рассмотрении – 196 (13,3%) / 197 (4,5%).

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 9 месяцев (в 3 квартале 2022 года) 962 (319) обращений направлены:

физическими лицами – 896 (301);

юридическими лицами – 66 (18).

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 1147 (395) обращений, из них:

от физических лиц – 1112 (377);

от юридических лиц – 35 (18).

Из обращений, поступивших в 2022 году от физических лиц, 775 (205) – 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. 43 (24) обращения направлены по вопросам разъяснения законодательства в сфере персональных данных.

От юридических лиц поступило 66 (18) обращений, из них: 22 (15) касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных, 44 (3) обращения - вопросов нарушения законодательства в области персональных данных.

Срок рассмотрения 88 обращений, все из которых от физических лиц, по состоянию на дату формирования отчета не истек.

По результатам рассмотрения 962 (319) обращений Управлением установлено, что 775 (205) обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 43 (24) обращения касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных, 6 (2) обращения касаются обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

государственные и муниципальные органы – 10 (3);

банки и кредитные организации – 242 (42);

коллекторские агентства – 18 (1);

операторы связи – 21 (7);

владельцы интернет-сайтов – 113 (22);

социальные сети – 13 (3);

организации ЖКХ – 54 (7);

зарубежные интернет-сайты – 22 (1);

негосударственные пенсионные фонды – 2 (0);

образовательные организации – 25 (4);

СМИ – 11 (1);

иные операторы – 244 (114).

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 633 (114) 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 32 (4) случаях.

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 19 (4) требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении всех 19 (4) требованиях.

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 Управлением 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 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 339 (9,4%) / 684 (9,7%) обращения, из которых (от общего количества, поступивших по связи):

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений - 38 (11,2%) / 114 (16,7%);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 15 (4,4%) / 42 (6,1%);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 10 (2,9%) / 25 (3,7%);

4) вопросы качества оказания услуг связи – 25 (7,4%) / 65 (9,5%), из них (от общего количества по качеству услуг связи):

- вопросы предоставления услуг связи – 21 (6,2%) / 60 (8,8%);

- жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон: - 4(1,2%) / 5 (0,7%);

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) – 227 (66,9%) / 365 (53,4%);

6) обжалование в ТО ранее данных ответов – 3 (0,9%)/ 1 (0,2%)

7) досыл документов по запросу – 1 (0,3%)/ 1 (0,2%)

8) другие вопросы в сфере связи – 20 (5,9%) / 68 (9,9%).

**В сфере массовых коммуникаций.**

За отчетный период 2022 года в адрес Управления поступило 170 обращений в области массовых коммуникаций (46 - за 3 квартал 2022 года). Всего за истекший период 2022 года рассмотрено 151 обращение граждан, из них 6 обращений перенаправлены в ЦА Роскомнадзора, 52 обращения перенаправлены в следующие госструктуры: ГУ МВД России по Свердловской области, УФАС России по Свердловской области, Прокуратуру Свердловской области, СУ СКР по Свердловской области, УФСБ России по Свердловской области, так как вопросы, поставленные заявителями, находятся вне полномочий Управления.

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.