**Результаты работы с обращениями Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу за 2023 год**

В адрес Управления поступило 4955/1339 обращений (здесь и далее указываются данные за 12 месяцев /4 квартал 2023 года).

4149/1133 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 1245/416 обращений, в том числе: в Роскомнадзор - 274/91; 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 938/272 обращений; в органы прокуратуры переадресовано 240/53 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 1676(33,8%) / 472(35,3%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 1632(32,9%) / 439(32,8%) – к сфере связи;

- 120(2,4%) / 22(1,6%) обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 1264(25,5%) / 352(26,3%) – содержат вопросы административного характера, в том числе:

14(1,1%) / 2(0,6) – благодарности;

41(3,2%) / 11(3,1%) – вопросы правового характера;

26(2%) / 2(0,6%) – обращения, не содержащее сути;

32(2,53) / 12(3,4%) – отзыв обращения, заявления, жалобы;

71(5,6%) / 7(1,9%) – получение информации по ранее поданным обращениям/документам;

1(0,1) / 0(0%) – заявление об ознакомлении с материалами;

1079(85,4%) / 318(90,3%) – вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;

- 263 (5,3%) / 54 (4,1%) – Интернет и информационные технологии, из них:

1(0,4%) / 0(0%) – обжалование в ТО ранее данных ответов;

14(5,3%) / 13(24,1%) – учёт рекламы в сети Интернет;

226(85,9%) / 37(68,5%) – вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

2(0,8%) / 0(0%) – сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав);

6(2,3%) / 1(1,9%) – сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений);

14(5,3%) / 3(5,6%) – требования о разблокировке сайтов.

Из поступивших 4955 / 1339 обращений в 2023 году рассмотрено 4739 (95,6%)/ 1123 (83,9%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены решения:

поддержаны – 318(6,7 %) / 83(7,4%);

не поддержаны – 214(4,5%) / 34(3,1%);

разъяснено – 2682(56,6%) / 541(48,2%);

перенаправлено по принадлежности – 1405(26,7%) / 428(38,1%);

обращение отозвано гражданином – 25(0,5%) / 10(0,9%);

yаходятся на рассмотрении – 216(4,62%) / 216(19,2%).

В отчетный период обращения перенаправлялись по принадлежности в органы прокуратуры, в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области, другие федеральные органы исполнительной власти.

В 2023 году в адрес Управления поступило 38 обращений об обжаловании ранее данных Управлением ответов. Из них 32 обращения в сфере персональных данных, 3 обращения в сфере связи, 3 обращения в сфере массовых коммуникаций. По результатам рассмотрения указанных обращений заявителем направлены ответы в установленном порядке.

**В сфере персональных данных и ИТ**

Из поступивших за 12 месяцев (4 квартал) 2023 года 1676 (472) обращений направлены:

физическими лицами – 1559 (442);

юридическими лицами – 117 (30).

Из обращений, поступивших от физических лиц, 1459 (424) – 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. 100 (18) обращений направлены по вопросам разъяснения законодательства в сфере персональных данных.

От юридических лиц поступило 117 (30) обращений, из них: 14 (2) касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных, 103 (28) обращения - вопросов нарушения законодательства в области персональных данных.

Срок рассмотрения 109 (109) обращений на 31.12.2023 не истек.

По результатам рассмотрения 1555 (321) обращений Управлением установлено, что 1374 (292) обращения содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц,

100 (20) обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных, 49 (9) обращений перенаправлены по подведомственности, 32 (0) обращения касаются обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

государственные и муниципальные органы – 21 (4);

банки и кредитные организации – 370 (49);

коллекторские агентства – 15 (4);

операторы связи – 52 (11);

владельцы интернет-сайтов – 161 (17);

социальные сети – 31 (4);

организации ЖКХ – 93 (9);

зарубежные интернет-сайты – 12 (2);

образовательные организации – 44 (12);

СМИ – 21 (3);

иные операторы – 554 (177).

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 1299 (286) 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 75 (6) случаях.

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 75 (6) требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 72 (3) требованиях. Срок предоставления ответа на 3 требования Управления у операторов не истек.

Типичное по тематике обращение приведено 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.

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 направлен мотивированный запрос-требование о предоставлении правовых оснований обработки персональных данных Заявителя, а при их отсутствии – о необходимости принять меры по прекращению неправомерной обработки персональных данных Заявителя.

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

**В сфере связи**

К вопросам в сфере связи относятся 1632(32,9%) / 439(32,8%) обращений, из которых (от общего количества, поступивших по вопросам связи):

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 148(9%) / 62(14,1%);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 71(3,5%) / 26(5,9%);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 42(2,6%) / 15(3,4%);

4) вопросы качества оказания услуг связи – 140(8,6%) / 59(13,4%), из них (от общего количества по качеству услуг связи):

- вопросы предоставления услуг связи – 132(94,3%) / 52(88,1%);

- жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон: - 8(5,7%) / 7(11,9%);

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) – 1069(65,5%) / 236(57,8%);

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

7) другие вопросы в сфере связи – 159(9,7%) / 40(9,1%).

**В сфере массовых коммуникаций.**

За 2023 год в адрес Управления поступило 120 обращений в области массовых коммуникаций, в том числе 22 за 4 квартал. В 4 квартале 2023 года рассмотрено 23 обращения 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.

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.