**Отчёт**

**Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу**

**по обращениям граждан за I квартал 2017 года**

В 1 квартале 2017 года в адрес Управления поступило **522** обращения граждан и организаций.

При этом **402** обращения от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Роскомнадзора (Управления) и электронной почте.

Из Роскомнадзора поступило – **9** 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 – **61** обращение.

Из органов прокуратуры поступило – **40** обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

**- 188** (36,01%)– обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

**- 202** (38,7%) – обращение относится к работе в сфере связи;

**- 25** (4,79%) – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

**- 89** (17,04%) – Интернет и информационные технологии;

**- 18** (3,45%) - административные обращения.

Из числа поступивших **522** обращений в отчётном периоде рассмотрено **499** обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – **54**;

- не поддержаны – **142**;

- разъяснено – **195**;

- отозвано гражданами – **1**;

- перенаправлено по принадлежности – **87**;

- перенаправлено в ТО – **6**;

- направлено в Роскомнадзор – **13**;

- принято к сведению – **1**;

- переписка прекращена – **0;**

- находятся на рассмотрении – **23.**

Результаты исполнения полномочия **в сфере персональных данных и ИТ**

Из 188 обращений, поступивших в 1 квартале, направлены:

физическими лицами – 174;

юридическими лицами – 11;

должностными лицами – 3.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 326 обращений, из них:

- от физических лиц – 322;

- от юридических лиц – 3;

- от должностных лиц – 1.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 168 - о возможном нарушении кредитными организациями; владельцами интернет-сайтов; организациями, оказывающими услуги в сфере ЖКХ; коллекторскими агентствами 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.

Из обращений, поступивших от юридических лиц, 1 – о нарушении действующего законодательства РФ в области персональных данных, 10 – о разъяснении законодательства РФ, и 3 обращения от должностных лиц, в том числе: 2 – о нарушении действующего законодательства РФ в области персональных данных, 1 – о разъяснении законодательства РФ. В аналогичный отчетный период прошлого года поступило 3 обращения от юридических лиц о нарушении действующего законодательства РФ в области персональных данных и 1 обращение от должностных лиц о разъяснении законодательства РФ в области персональных данных.

По результатам рассмотрения обращений Управлением установлено, что 171 обращение содержит доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 13 обращения касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и 4 обращений касаются обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

- государственные и муниципальные органы – 0;

- банки и кредитные организации – 75;

- коллекторские агентства – 10;

- операторы связи – 9;

- владельцы интернет-сайтов – 48;

- социальные сети – 6;

- организации ЖКХ – 18;

- СМИ – 1;

- иные операторы – 4.

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 118 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 40 случаях.

По результатам рассмотрения обращений в прокуратуру направлено 20 материалов. В настоящее время:

- возбуждено административное производство – 0;

- внесено представлений – 1;

- отказано в возбуждении административного производства в связи с истечением срока давности, внесено представление – 1;

- находятся на рассмотрении – 18.

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 18 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 18 требований.

В отчетный период Управлением в суд направлено 2 исковых заявления в защиту прав субъектов персональных данных.

Указанные исковые заявления находятся на рассмотрении.

По результатам анализа нарушений, выявляемых в ходе рассмотрения обращений граждан, Управлением установлено, что наиболее часто операторами допускаются следующие нарушения:

– ч.1 ст.6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (обработка персональных данных в случаях, непредусмотренных Федеральным законом «О персональных данных»);

– ч.3 ст.6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (поручение иному лицу осуществлять обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных);

– ст.7 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (операторы и иные лица, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом);

– ч.7 ст.14 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (нарушение установленного законом права субъекта персональных данных на получение информации, касающейся обработки его персональных данных);

- чч.1-3 ст.21 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (неисполнение оператором обязательств по устранению нарушений, допущенных при обработке персональных данных, а также по уточнению, блокированию и уничтожению персональных данных).

Срок рассмотрения 13 обращений истекает во 2 квартале 2017 года.

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

1. В адрес Управления поступило обращение гражданина о нарушении обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных, выразившемся в распространении его персональных данных в сети «Интернет».

Согласно изложенным в обращении доводам на Интернет-ресурсе http://retwork.com/ по электронному адресу http://retwork.com/reviews/detail/?id=63570 размещены персональные данные Заявителя (ФИО, дату, месяц и год рождения, фотографии) без соответствующего согласия.

Незаконное распространение персональных данных граждан в информационно-телекоммуникационной сети интернет нарушает права и свободы человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе на неприкосновенность его частной жизни, личную и семейную тайну.

В соответствии со ст.46 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее - ГПК РФ) в случаях, предусмотренных законом, органы государственной власти, органы местного самоуправления, организации или граждане вправе обратиться в суд с заявлением в защиту прав, свобод и законных интересов других лиц по их просьбе либо в защиту прав, свобод и законных интересов неопределенного круга лиц.

В силу п.10 ч.3 ст.402 ГПК РФ суды Российской Федерации вправе рассматривать дела с участием иностранных граждан о защите прав субъекта персональных данных, в том числе о возмещении убытков и (или) компенсации морального вреда, если истец имеет место жительства в Российской Федерации.

Согласно п.5 ч.3 ст.23 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» Роскомнадзор, как уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных, вправе обращаться в суд с исковыми заявлениями в защиту прав субъектов персональных данных, в том числе в защиту прав неопределенного круга лиц, и представлять интересы субъектов персональных данных в суде.

На основании изложенного Управлением в суд направлено исковое заявление в защиту прав субъектов персональных данных. В настоящее время исковое заявление находится на рассмотрении в суде.

2. В адрес Управления поступило обращение гражданина (далее – Заявитель) о нарушении обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных, выразившемся в распространении его персональных данных в сети «Интернет».

Согласно изложенным в обращении доводам на Интернет-ресурсе http://ru.otzyv.com/ по электронному адресу http://ru.otzyv.com/remont-kvartir/review-224509 размещены персональные данные Заявителя (ФИО, дату, месяц и год рождения, фотографии) без соответствующего согласия.

Управление направило в суд исковое заявление в защиту прав субъектов персональных данных.

Результаты исполнения полномочия **в сфере связи**

В отчетный период 2017 года поступило **202** обращений, содержащие вопросы:

1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – **113**;

2) организации работы почтовых отделений и их сотрудников – **6**;

3) эксплуатации оборудования связи – **10**;

4) разъяснение вопросов разрешительной деятельности и лицензирования – **6**;

5) качества оказания услуг связи – **45**, в том числе:

а) предоставления услуг связи – **42**;

б) жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон – **3**, в том числе:

- несогласие с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) – **2**;

- оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – **1**;

- отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) –**0/4**;

6) 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) – **1**;

7) другие вопросы в сфере связи – **21**.

Во всех случаях, по результатам рассмотрения поступивших в адрес Управления обращений, заявителям в установленные законом сроки направлены письменные ответы.

Результаты исполнения полномочия **в сфере массовых коммуникаций.**

За 1 квартал 2017 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 54 обращения в области массовых коммуникаций, из них 25 от граждан и 29 от юридических лиц (в 1 квартале 2016 года - 52). На конец отчетного периода рассмотрено 47 обращений. В отчетный период рассмотрено 8 обращений, поступивших в конце 2016 года. Таким образом, всего в отчетный период рассмотрено 55 обращений в области массовых коммуникаций (в 1 квартале 2015 года - 54).

Типичные вопросы, которые поднимаются в обращениях:

1. Распространение редакциями СМИ сведений, не соответствующих действительности, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию граждан и юридических лиц.

Даются разъяснения порядка опровержения недостоверный сведений, а также использования права на ответ или реплику в соответствии с нормами Закона Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации», а также права на обращение с иском в суд в порядке ст. 152 Гражданского кодекса Российской Федерации. Кроме того, при достаточности оснований, даются разъяснения по подаче заявления в органы полиции в случае распространения посредством СМИ клеветы. Дополнительно указываются реквизиты Коллегии по жалобам на прессу в случае нарушения журналистами кодекса журналистской этики.

2. Заявителями направляются материалы как электронных, так и печатных СМИ, либо комментарии к электронным СМИ, предположительно, содержащие признаки злоупотребления свободой массовой информации.

Даются разъяснения в соответствии с Правилами создания, формирования и ведения единой автоматизированной информационной системы «Единый реестр доменных имен, указателей страниц сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сетевых адресов, позволяющих идентифицировать сайты в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», содержащие информацию, распространение которой в Российской Федерации запрещено», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.10.2012 № 1101. Обращения о распространении информации с признаками экстремистской деятельности перенаправлены в ГУ МВД России по Свердловской области, копии - в Управление Генеральной прокуратуры в Уральском федеральном округе. Кроме того, если содержание обращений касалось распространения информации на сайтах, доступ к которым в течении суток предположительно составляет более трех тысяч, такие обращения перенаправлялись в ЦА (в соответствии с указаниями).

3. Заявителями направляются жалобы, которые содержат сведения о возможных нарушениях порядка объявления выходных данных средств массовой информации.

Управлением Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу проводятся внеплановые мероприятия госконтроля, по результатам которых выявляются указанные нарушения, составляются протоколы об административных правонарушениях, виновные лица привлекаются к административной ответственности.

4. Заявителями уточняются сведения по процедурам регистрации, перерегистрации, прекращения деятельности СМИ.

Управлением Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу даются разъяснения в соответствии с положениями Закона Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации» и «Административного регламента предоставления Федеральной службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций государственной услуги по регистрации средств массовой информации». Указываются ссылки на запрашиваемые образцы документов, размещенных на сайте Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу.