**Результаты работы с обращениями граждан и организаций**

**за 1 квартал 2019 года**

В 1 квартале 2019 года в адрес Управления поступило862 обращения граждан и организаций.

475 обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Роскомнадзора (Управления) и по электронной почте.

Из Роскомнадзора поступило – 25 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 133 обращения.

Из органов прокуратуры – 54 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 420 (48,7%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 173 (20%) –к работе в сфере связи;

- 27 (3%) обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 204 (23,7%) – Интернет и информационные технологии;

- 38 (4,4%) – административная тематика.

Из поступивших 862 обращений в отчётном периоде рассмотрено 754 (87,5%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – 29 (3 %);

- не поддержаны – 303 (35,1%);

- разъяснено – 215 (25%);

- перенаправлено по принадлежности –183 (21,2%);

- направлено в Роскомнадзор – 9 (1%);

- принято к сведению – 1 (0,1%);

- переписка прекращена – 13 (1,5%).

Находятся на рассмотрении – 108 (12,5%).

В отчетном периоде обращения перенаправлялись по принадлежности в органы прокуратуры, в областную Избирательную комиссию, другие федеральные органы исполнительной власти.

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

Из поступивших в 1 квартале 2019 года 420 обращений направлены:

физическими лицами – 415;

юридическими лицами – 5.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 397 - 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. 5 обращений, поступивших от юридических лиц, касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных.

По результатам рассмотрения в 1 квартале 2019 года 415 обращений Управлением установлено, что 397 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 14 обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и 4 обращения касается обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

- банки и кредитные организации – 239;

- коллекторские агентства – 29;

- операторы связи – 9;

- владельцы интернет-сайтов – 51;

- социальные сети – 7;

- организации ЖКХ – 54;

- СМИ – 1;

- иные операторы – 7.

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 283 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 7 случаях.

Выявленные по результатам рассмотрения обращений признаки нарушений обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных не образовывали состав административного правонарушения, ответственность за которое предусмотрена ст. 13.11 КоАП РФ, в связи с чем протоколы не составлялись.

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 6 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 6 требований. Направлено 1 исковое заявление в суд в защиту прав субъектов персональных данных, требования Управления удовлетворены.

Срок рассмотрения 107 обращений истекает во 2 квартале 2019 года.

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 распространении его персональных данных в сети «Интернет».

Согласно изложенным в обращении доводам на Интернет-ресурсе <https://www.yaplakal.com/forum28/st/125/topic1147249.html> размещены персональные данные Заявителя 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 направлено в суд исковое заявление в защиту прав субъектов персональных данных, по результатам рассмотрения которого вынесено решение в пользу Управления.

**Результаты исполнения полномочия** **в сфере связи**

В отчетный период 2019 года поступило 173 обращения, содержащие вопросы:

1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 50;

2) организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 10;

3) эксплуатации оборудования связи – 1;

4) разъяснение вопросов разрешительной деятельности и лицензирования –2;

5) качества оказания услуг связи – 82, в том числе:

а) предоставления услуг связи – 74;

б) жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон – 8, в том числе:

- несогласие с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) – 1;

- оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – 7;

- предоставление контент-услуг без предупреждения о размере платы, списание денежных средств за непредоставление контент-услуг – 7;

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) – 6;

7) другие вопросы в сфере связи – 18;

8) досыл документов по запросу – 3;

9) обжалование в ТО ранее данных ответов – 1;

Во всех случаях, по результатам рассмотрения поступивших в адрес Управления обращений, при наличии оснований приняты меры административного и (или) пресекательного характера, заявителям в установленные законом сроки направлены письменные ответы.

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

За отчетный период 2019 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 27 обращений граждан в области массовых коммуникаций, на конец отчетного периода рассмотрено 20. Также в отчетный период рассмотрено 1 обращение, поступившее в конце 2018 года. Всего за истекший период 2019 года рассмотрено 21 обращение граждан в области массовых коммуникаций, 4 обращения перенаправлены в ЦА Роскомнадзора, так как вопросы, поставленные заявителями, находятся вне полномочий Управления.

Типичные вопросы, которые поднимаются в обращениях:

1. Сведения о возможных нарушениях положений Федерального закона от 29.12.1994 № 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов" редакциями печатных изданий.

Управлением направляются соответствующие запросы получателями обязательных экземпляров, меры принимаются исходя из представленных сведений.

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

Производится анализ содержания публикуемых материалов, по результатам которого принимается решение о наличии/отсутствии нарушений действующего законодательства (в том числе с помощью экспресс-анализа).

Нарушений сроков рассмотрения (перенаправления по подведомственности) обращений граждан и юридических лиц в отчетном периоде должностными лицами Управления не допущено.