**Результаты работы с обращениями Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу за 1 полугодие 2023 года**

В адрес Управления поступило 1049/2331 обращений граждан и организаций (здесь и далее указываются данные за 2 квартал/1 полугодие 2023 года).

891 / 1789 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 в ТУ Роскомнадзора в отчетном периоде 12/20

В Роскомнадзор переслано 63 / 133 обращения.

В адрес Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, а также органов государственной власти и местного самоуправления переслано 188 / 434 обращений.

В органы прокуратуры переслано – 58 / 114 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает:

344 (32,8%) / 788 (33,8%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

380 (36,2%) / 835 (35,8%) – к сфере связи;

32 (3,1%)/ 68 (2,9%) обращения относятся к сфере массовых коммуникаций;

214 (20,4%) / 491 (21,1%) – затрагивают вопросы административного характера, в том числе:

- 5 (0,5%) / 9 (0,4%) – благодарности:

- 167 (15,9%) / 411 (17,6%) – вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;

- 9 (0,9%) / 14 (0,6%) – вопросы правового характера;

- 8 (0,8%) / 13 (0,5%) – обращение, не содержащее сути;

- 9 (0,9%) / 14 (0,6%) – отзыв обращения, заявления, жалобы;

- 15 (1,4%) / 29 (1,2%) – получение информации по ранее поданным обращениям/документам;

79 (7,5%) / 150 (6,4%) – Интернет и информационные технологии, в том числе:

- 74 (7,1%) / 139 (5,9%) – вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

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

- 3 (0,3%) / 4 (0,2%) – сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений);

- 2 (0,1%) / 5 (0,2%) – требования о разблокировке сайтов.

Из поступивших 1049 / 2331 обращений в отчётном периоде рассмотрено 851 (81,1%) / 2132 (91,5%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

поддержаны –82 (9,6%) / 141 (6,6%);

не поддержаны – 36 (4,2%) / 112 (5,3%);

разъяснено –484 (56,9%) / 1307 (61,3%);

переслано по принадлежности – 224 (263%) / 531 (24,9%);

направлено в ТО – 6 (0,7%) / 12 (0,6%);

направлено в Роскомнадзор – 14 (1,7%)/ 18 (0,8%);

обращение отозвано гражданином – 4 (0,5%) / 9 (0,4%);

переписка прекращена – 1 (0,1%) / 1 (0,05%).

Находятся на рассмотрении – 198 (23,3%) / 199 (9,3%).

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

В первом полугодии в адрес Управления поступило 22 обращения граждан об обжаловании ранее данных Управлением ответов. Из них 20 обращений в сфере персональных данных, 2 обращения в сфере массовых коммуникаций. По результатам рассмотрения указанных обращений заявителем направлены ответы в установленном порядке.

**В сфере персональных данных и ИТ**

Из поступивших в 1 полугодии (2 квартале) 2023 года 788 (344) обращений направлены:

физическими лицами – 745 (326);

юридическими лицами – 43 (18).

Из 745 (326) обращений, поступивших от физических лиц, 559 (185) – о возможном нарушении прав субъектов персональных данных владельцами интернет-сайтов; коллекторскими агентствами; кредитными организациями; организациями, оказывающими услуги в сфере ЖКХ. По результатам рассмотрения таких обращений в большинстве случаев сведения о нарушении обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных не находят своего подтверждения.

По результатам рассмотрения 788 (344) обращений Управлением установлено, что 559 (185) обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 52 (22) обращения касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных, 10 (4) обращений касаются обжалования действий Управления, 124 (115) находятся на рассмотрении.

От юридических лиц поступило 43 (18) обращения, из них:
8 (1) касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных, 29 (11) обращений поступили по вопросам нарушения законодательства в области персональных данных, 6 (6) находятся на рассмотрении.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

государственные и муниципальные органы – 8 (2);

банки и кредитные организации – 204 (68);

коллекторские агентства – 3 (1);

операторы связи – 18 (7);

владельцы интернет-сайтов – 84 (37);

социальные сети – 16 (5);

организации ЖКХ – 46 (11);

СМИ – 13 (4);

зарубежные интернет-сайты – 7 (2);

образовательные организации – 23 (6);

иные операторы – 137 (42).

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 538 (178) 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 21 (7) случае.

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 3 (2) протокола по ч. 3 ст. 13.11 и ч. 1 ст. 13.11 КоАП РФ.

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 21 требование о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 21 требования.

Направлено в суд 5 (3) исковых заявления в защиту прав субъектов персональных данных.

Срок рассмотрения 130 обращений истекает в 3 квартале 2023 года.

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

В адрес Управления поступило заявление гражданина о привлечении к административной ответственности ресурсноснабжающей организации за неправомерную обработку персональных данных по ч. 1 ст. 13.11 КоАП РФ.

Согласно изложенным в обращении доводам Заявителем получена копия судебного приказа о взыскании просроченной задолженности за потребленные жилищно-коммунальные услуги в жилом помещении, по адресу местонахождения которого Заявитель не проживает (собственником (нанимателем) не является). Также сообщено, что договор с ресурсноснабжающей организацией, указанной в судебном приказе, Заявитель не заключал, коммунальные услуги по указанному в документе адресу не потребляет, однако в судебном приказе указаны персональные данные Заявителя.

В ходе рассмотрения заявления Управлением установлено, что агентом ресурсноснабжающей организации по начислению платежей, а также взысканию задолженностей является АО «РИЦ», которым допущена ошибка при идентификации должника с аналогичными ФИО.

По результатам рассмотрения заявления Управлением с ЦА согласовано составление протокола по ч. 1 ст. 13.11 КоАП РФ, который будет составлен и направлен в адрес мирового судьи в 3 квартале 2023 года.

**В сфере связи**

К вопросам в сфере связи, поступившим во 2 квартале/1 полугодии, относятся 345 / 835 обращений, которые затрагивают (от общего количества, поступивших по связи):

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 76 (22%) / 60 (7,2%);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 27 (7,8%) / 28 (3,4%);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 15 (4,4%) / 22 (2,6%);

4) вопросы оказания качества услуг связи – 40 (11,6%) / 40 (4,8%)

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) – 138 (40%) / 608 (72,8%);

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

7) другие вопросы в сфере связи – 48 (13,9%) / 77 (9,2%).

**В сфере массовых коммуникаций.**

За 1 полугодие (2 квартал) 2023 года в адрес Управления поступило 68 (32) обращений в области массовых коммуникаций (124 - за 1 полугодие 2022 года). Рассмотрено 62 обращения граждан, 2 обращения перенаправлены в ЦА Роскомнадзора, 6 обращений перенаправлены в следующие госструктуры: ГУ МВД России по Свердловской области, УФАС России по Свердловской области, Прокуратуру 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.

Нарушений сроков рассмотрения (перенаправления по подведомственности) обращений граждан и юридических лиц не допущено.