**Результаты работы с обращениями**

**за 1 полугодие 2020 года**

В адрес Управления за 1 полугодие / 2 квартал 2020 года поступило 1639 / 742 обращений.

1156/545 обращений поступило в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Роскомнадзора (Управления) и по электронной почте.

Из Роскомнадзора поступило 55 / 27 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 253/ 132 обращения.

Из органов прокуратуры – 90 / 39 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

651(40%) / 259 (35%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

164 (10%) / 79 (10%) – к сфере связи;

51 (3%) / 24 (3,2%) обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

158 (9,6%) / 58 (7,8%) – Интернет и информационные технологии;

615 (38%) / 322 (44%) – административная тематика.

Из поступивших 1639 / 742 обращений в отчётном периоде рассмотрено 1528 (93%) / 631 (85%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

поддержаны – 31 (2 %) / 12(1,9%);

не поддержаны – 60 (3,9%) / 21 (3,3%);

разъяснено – 795 (52%) / 256 (40%);

перенаправлено по принадлежности –625 (41%) / 334 (53%);

направлено в Роскомнадзор – 13 (0,8%) / 7 (1%);

переписка прекращена – 2 (0,1%) / 1 (0,1%).

Находятся на рассмотрении – 111 (7,2%) / 111 (18%).

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 во 2 квартале 2020 года 259 обращений направлены:

физическими лицами – 252;

юридическими лицами –7.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 481 обращение, из них:

от физических лиц – 477;

юридическими лицами – 4.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 252 – 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. От юридических лиц поступило 7 обращений, из них: 3 касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных, а 4 обращения по вопросам нарушения законодательства в области персональных данных.

По результатам рассмотрения во 2 квартале 2020 года 260 обращений Управлением установлено, что 246 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 11 обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и 2 обращения касаются обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

банки и кредитные организации – 143;

коллекторские агентства – 25;

операторы связи – 2;

владельцы интернет-сайтов – 50;

социальные сети – 3;

организации ЖКХ – 12;

СМИ – 3;

иные операторы – 8.

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 123 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 31 случае.

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 31 требование о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 31 требования.

Срок рассмотрения 92 обращений истекает в 3 квартале 2020 года.

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

По поручению Президента Российской Федерации В.В. Путина рассмотрено обращение гражданина о возможном нарушении обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

Согласно изложенным в обращении доводам заявитель не состоит в договорных отношениях с АО «НПФ Эволюция». Однако от Оператора на почтовый адрес Заявителя поступило уведомление о начале процедуры реорганизации АО «НПФ Эволюция» в форме присоединения к нему: АО «НПФ «Социальное развитие», АО «НПФ «Образование» и АО «НПФ Согласие». Дополнительно сообщено, что ни с одной из указанных организаций договор об обязательном пенсионном страховании Заявитель не заключал. Кроме того, заявлений застрахованного лица о переходе (досрочном переходе) в АО «НПФ Эволюция» не подавал, согласие на обработку и хранение своих персональных данных Оператору не предоставлял.

С целью объективного и всестороннего рассмотрения обращения Управлением в адрес АО «НПФ Эволюция» и в Пенсионный фонд Российской Федерации (далее – ПФР) направлены мотивированные запросы о предоставлении информации по существу доводов, изложенных в обращении.

Согласно представленным сведениям АО «НПФ Эволюция» является правопреемником АО «НПФ Согласие-ОПС» (ранее - АО «НПФ Согласие») в результате реорганизации в форме присоединения. Правовым основанием обработки персональных данных является согласие на обработку персональных данных, содержащееся в подписанной анкете застрахованного лица, в целях заключения Договора об обязательном пенсионном страховании (далее – Договор), заключенного между заявителем и АО «НПФ Согласие». Однако, учитывая тот факт, что Договор не вступил в силу (договор об обязательном пенсионном страховании вступает в силу со дня зачисления перечисленных предыдущим страховщиком средств пенсионных накоплений на счет нового страховщика) АО «НПФ Эволюция» приняты меры по удалению персональных данных заявителя, о чем свидетельствует Акт об удалении персональных данных, направленный в адрес Управления.

ПФР в ответе сообщено, что заявление о досрочном переходе в АО «НПФ Согласие» (в настоящее время - АО «НПФ Эволюция») (далее – Заявление) поступило в отделение ПФР по г. Москве и Московской области. После рассмотрения указанного Заявления ПФР принято решение об отказе во внесении изменения в единый реестр застрахованных лиц по причине отсутствия заключенного договора об обязательном пенсионном страховании. Дополнительно сообщено, что в настоящее время страховщиком по обязательному пенсионному страхованию является Пенсионный фонд Российской Федерации, средства пенсионных накоплений инвестируются в государственной управляющей компании ВЭБ.РФ.

Согласно выписке из Единого государственного реестра юридических лиц (далее – ЕГРЮЛ) АО «НПФ Согласие» (ИНН 7842082984) прекратило деятельность 03.04.2020, в связи с чем запросить информацию об источнике получения и правовых основаниях обработки персональных данных заявителя не представляется возможным.

Учитывая, что Управление не наделено полномочиями по проведению оперативно-разыскных мероприятий и установлению фактов, имеющих юридическое значение, материалы по обращению направлены в ГУ МВД России по Свердловской области для рассмотрения в пределах компетенции.

**В сфере связи**

По вопросам в сфере связи в 1 полугодии / во 2 квартале поступило 164/ 79 обращений, из которых затрагивают:

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений -46 (28%) / 17 (22%);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 28 (17%) / 15 (19%);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 12 (7%) / 6 (7,6%);

4) разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию – 3 (1,8%) / 2 (2,5%);

5) вопросы оказания качества услуг связи – 39 (24%) / 22 (28%), из них (от общего количества по качеству услуг связи);

- предоставление услуг связи – 36 (22%) / 19 (24%);

- жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон – 3 (1,8%) / 3 (4%), из них (от общего количества жалоб на операторов);

\* непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг 2 (1,2%) / 2 (3%);

\* отсутствие связи (перерывы в связи отсутствие покрытия и т.д.) – 1 (0,6%)/ 1 (1,3%);

6) 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) – 11 (6,7%) / 6 (8%);

7) обжалование в ТО ранее данных ответов – 6 (3%) / 4 (5%);

8) обжалование в ЦА ответов, данных ТО – 1 (0,6%)/4 (5%);

9) досыл документов по запросу – 2 (1,2%) / 1 (1,2%);

10) другие вопросы в сфере связи – 16 (9,6%) / 5 (6,2).

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.

**В сфере массовых коммуникаций.**

За 1 полугодие 2020 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 51 обращение в области массовых коммуникаций, в том числе 24 за 2 квартал 2020 года (24 за 1 квартал 2019 года). Всего за истекший период 2020 года рассмотрено 26 обращений граждан в области массовых коммуникаций. За аналогичный период 2019 года поступило 59 обращений.

Типичные вопросы, которые поднимаются в обращениях:

1. Заявителями направляются сведения о распространении материалов электронных СМИ и комментариев к ним, предположительно содержащих признаки злоупотребления свободой массовой информации (в частности, экстремистских материалов; материалов, содержащих информацию, распространение которой запрещено Федеральным законом № 436-ФЗ
«О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»).

Производится анализ содержания публикуемых материалов (в том числе экспресс-анализ через АС МСМК), по результатам которого принимается решение о наличии/отсутствии нарушений действующего законодательства, связанных с признаками злоупотребления свободой массовой информаций.

2. В отчетный период направлялись разъяснения по порядку опровержения размещенных в средствах массовой информации сведений, не соответствующих действительности и порочащих честь и достоинство граждан или организаций.

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