**Результаты работы с обращениями Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу за 1 полугодие 2021 года**

В адрес Управления поступило 1371/2648 обращений граждан и организаций (здесь и далее указываются данные за 2 квартал 2021 года / 1 полугодие 2021 года).

1124/2165 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 48/96 обращений.

Из органов прокуратуры – 45/98 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает:

396 (28,9%) / 711 (26,9%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

103 (7,5%) / 262 (9,9%) – к сфере связи;

69 (5%) / 103 (3,9%) обращения относятся к сфере массовых коммуникаций;

751 (54,8%) / 1436 (54,2%) – вопросы административного характера, в том числе:

- 740 (98,5%) / 1391 (96,9%) – вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;

52 (3,8%) / 92 (3,8%) – Интернет и информационные технологии, в том числе;

- 50 (96%) / 86 (93%) – вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.).

Из поступивших 1371/2648 обращений в отчётном периоде рассмотрено 1155 (84%) / 2432 (91,8%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

поддержаны – 26 (2,6%) / 78 (3,2%);

не поддержаны – 51 (4,4%) / 89 (3,7%);

разъяснено – 312 (27%) / 783 (32,2%);

перенаправлено по принадлежности – 757 (65,5%) / 1464 (60,2%);

направлено в ТО – 4 (0,3%) / 5 (0,2%);

направлено в Роскомнадзор – 2 (0,2%) / 7 (0,3%);

обращение отозвано гражданином – 3 (0,3%) / 6 (0,2%);

Находятся на рассмотрении – 216 (15,8%) / 216 (8,2%).

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 2021 года 396 обращений направлены:

физическими лицами – 386;

юридическими лицами –10.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 260 обращений, из них:

от физических лиц – 253;

от юридических лиц – 7.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 380 – 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 10 обращений, из них: 7 касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных, а 3 обращения - по вопросам нарушения законодательства в области персональных данных.

По результатам рассмотрения во 2 квартале 2021 года 243 обращений Управлением установлено, что 230 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 13 обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

государственные и муниципальные органы – 2;

банки и кредитные организации – 93;

коллекторские агентства – 16;

операторы связи – 9;

владельцы интернет-сайтов – 35;

социальные сети – 9;

организации ЖКХ – 28;

зарубежные интернет-сайты – 4;

образовательные организации – 1;

СМИ – 2;

иные операторы – 31.

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 193 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 9 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 8 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей, а также направлено 1 исковое заявление в защиту прав субъекта персональных данных в суд. По результатам рассмотрения направленного искового заявления исковые требования Управления удовлетворены в полном объеме. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 8 требований.

Срок рассмотрения 153 обращений истекает в 3 квартале 2021 года.

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

Во 2 квартале 2021 года 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 сайте https://retwork.com/reviews/detail/?id=5105 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.

На основании изложенного Управлением направлено в суд исковое заявление в защиту прав субъекта персональных данных, по результатам рассмотрения которого вынесено решение в пользу Управления.

**В сфере связи**

К вопросам в сфере связи относятся 103 (7,5%) / 262 (9,9%) обращений, поступивших в Управление во 2 квартале/ 1 полугодии, из которых (от общего количества, поступивших по связи):

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 44 (42,7%) / 121 (46,2%);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 17 (16,5%) / 41 (15,6%);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 12 (11,7%) / 35 (13,4%);

4) разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию – 1 (1%) / 1 (0,4%);

5) вопросы оказания качества услуг связи – 6 (5,8%) / 20 (7,6%), в том числе, вопросы предоставления услуг связи – 5 (83%) / 19 (95%);

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) – 1 (1%) / 6 (2,3%);

7) другие вопросы в сфере связи – 22 (21,4%) / 38 (14,5%).

**В сфере массовых коммуникаций.**

За отчетный период 2021 года в адрес Управления поступило 103 обращения в области массовых коммуникаций (69 за 2 квартал 2021 года), на конец отчетного периода рассмотрено 34 (27 за 1 квартал 2020 года). Всего за 1 полугодие 2021 года рассмотрено 96 обращений граждан, 2 обращения перенаправлены в ЦА Роскомнадзора, 7 обращений перенаправлены в следующие госструктуры: ГУ МВД России по Свердловской области, Избирательную комиссию 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.

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.