**Результаты работы с обращениями**

**за 9 месяцев 2019 года**

В адрес Управления поступило 2714/901 обращений граждан и организаций (здесь и далее указываются данные за 9 месяцев 2019 года/3 квартал).

1323/474 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 616/180 обращений граждан.

Из Роскомнадзора поступило 120/30 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 303/91 обращения.

Из органов прокуратуры – 193/59 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 1350 (49,7%)/449(49,8%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 516 (19,0%)/165(18,3%) – к сфере связи;

- 98 (3,6%)/39(4,3%) обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 527 (19,4%)/90(9,99%) – Интернет и информационные технологии;

- 223 (8,2%)/158(17,5%) – административная тематика.

Из поступивших 2714/901 обращений в отчётном периоде рассмотрено 2596 (95,7%)/783(86,9%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – 121 (4,7 %)/ 34(4,5%);

- не поддержаны – 1003 (39,0%)/177(23,4%);

- разъяснено – 741 (27,3%)/304(33,7%);

- перенаправлено по принадлежности –674 (24,8%)/260(28,9%);

- направлено в Роскомнадзор – 17 (0,7%)/2(0,2%);

- принято к сведению – 3 (0,1%)/0(0%);

- переписка прекращена – 33 (1,2%)/5(0,6%).

Находятся на рассмотрении – 118 (4,3%)/118(13,1%).

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**

Количество объектов (заявителей), в отношении которых исполнено полномочие за 9 месяцев (3 квартал) 2019 года – 1350 (449).

Из поступивших в 3 квартале 2019 года 449 обращений направлены:

физическими лицами – 445;

юридическими лицами – 4.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 322 обращений, из них:

от физических лиц – 312;

от юридических лиц – 10.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 418 - о возможном нарушении кредитными организациями, владельцами интернет-сайтов; коллекторскими агентствами; 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. 4 обращения, поступившие от юридических лиц, касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных.

По результатам рассмотрения в 3 квартале 2019 года 449 обращений Управлением установлено, что 418 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 16 обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и 15 обращений касается обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

- банки и кредитные организации – 307;

- коллекторские агентства – 48;

- операторы связи – 5;

- владельцы интернет-сайтов – 28;

- социальные сети – 5;

- организации ЖКХ – 17;

- СМИ – 5;

- иные операторы – 3.

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 319 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 23 случаях.

По результатам рассмотрения 1 обращения выявлено нарушение обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных, ответственность за которое предусмотрена ч. 6 ст. 13.11 КоАП РФ, в связи с чем составлен протокол по ч. 6 ст. 13.11 КоАП РФ.

В связи с непредставлением или несвоевременным представлением в государственный орган (должностному лицу) сведений (информации), представление которых предусмотрено законом и необходимо для осуществления этим органом (должностным лицом) его законной деятельности) Управлением составлено и направлено в мировые суды 10 протоколов об административном правонарушении по ст. 19.7 КоАП РФ, из них:

- наложено административных штрафов – 1;

- вынесено предупреждение – 0;

- на рассмотрении – 9.

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 11 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении всех требований.

Направлено 1 исковое заявление в суд в защиту прав субъектов персональных данных.

Срок рассмотрения 76 обращений истекает в 4 квартале 2019 года.

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

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-странице https://advokats.org/search/surname/%D0%9A%D0%B0%D0%BC%D1%8B%D1%88%D0%B0%D0%BD 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 субъектов персональных данных. Результаты по рассмотрению настоящего искового заявления до настоящего времени Управлением не получены.

**В сфере связи**

За 9 месяцев/в 3 квартале 2019 года поступило 516/165 обращений, содержащие вопросы:

1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений -124(24,0%)/37(22,4%);

2) организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 37(7,2%)/14(8,5%);

3) эксплуатации оборудования связи - 33(6,4%)/10(6,1%);

4) по разъяснению положений разрешительной деятельности и лицензирования - 2(0,4%)/0(0%);

5) качества услуг связи – 245 (47,5%)/74(44,8%), из них (от общего количества по качеству услуг связи);

- предоставление услуг связи - 230(93,9%)/69(93,2%);

- жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон - 15(6,1%)/5(6,8%), из них (от общего количества жалоб на операторов):

 несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) - 3(20,0%)/2(40,0%);

 оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) - 11(73,3%)/2(40,0%);

 предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты) - 1(6,7%)/1(20,0%);

6) перенесение 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) - 15(2,9%)/4(2,4%);

7) обжалование в ТО ранее данных ответов - 5(0,97%)/2(1,2%);

8) досыл документов по запросу - 4(0,8%)/1(0,6%);

9) другие вопросы в сфере связи - 51(9,9%)/23(13,9%);

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 3 квартала 2019 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 98 обращений граждан и 8 обращений ЮЛ в области массовых коммуникаций (за аналогичный период 2018 года – 85), из них 45 в 3 квартале 2019 года.

На конец отчетного периода рассмотрено 99 обращений (за 3 квартала 2018 года – 85), из них 34 в 3 квартале 2019 года. 1 обращение перенаправлено в ЦА Роскомнадзора, так как вопросы, поставленные заявителями, находятся вне полномочий Управления, 1 обращение направлено по принадлежности в Управление по Челябинской области. 2 обращения направлены в органы исполнительной власти, 7 обращений находятся на рассмотрении.

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 (пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений, способы совершения суицида, сведения о несовершеннолетних потерпевших, пропаганда порнографии).

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.

Также направляются 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.

2. В отчетный период давались разъяснения процедуры внесения записи о регистрации СМИ и внесения изменений в запись о регистрации СМИ, предоставлялись выписки из Реестра.

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