**Результаты работы с обращениями Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу за 9 месяцев 2021 года**

В адрес Управления поступило В адрес Управления поступило 1223/3871 обращений граждан и организаций (здесь и далее указываются данные за 3 квартал 2021 года/ 9 месяцев 2021 года).

995/3190 обращения поступило в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Роскомнадзора (Управления) и по электронной почте.

Из Роскомнадзора поступило 67/163 обращений.

Из органов прокуратуры – 46/149 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 395 (32,2%) / 1147 (29,6%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 115 (9,4%) / 376 (9,7%) – к сфере связи;

- 38 (3,1%) / 141 (3,6%) обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 621 (50,7%) / 2060 (53,2%) – Вопросы административного характера;

- 54 (4,4%) / 147 (3,7%) – Интернет и информационные технологии;

- 602 (49,2%) / 2002 (51,7%) – Вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;

- 50 (4%) / 137 (3,5%) – Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

Из поступивших 1223/3871обращений в отчётном периоде рассмотрено 979 (80%) / 3627 (93,6%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – 7 (0,7%) / 91 (2,5%);

- не поддержаны – 20 (2%) / 126 (3,4%);

- разъяснено – 296 (30,2%) / 1218 (33,5%);

- перенаправлено по принадлежности – 638 (65,1%) / 2154 (59,3%);

- направлено в ТО – 13 (1,3%) / 20 (0, 5%);

- направлено в Роскомнадзор – 5 (0,5%) / 12 (0,3%);

- обращение отозвано гражданином – 0 (0) / 6 (0,1%);

-находятся на рассмотрении – 244 (24,9%) / 244 (6,3%).

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**

Поступило обращений за 9 месяцев (3 квартал) – 1147 (395).

Из поступивших в 3 квартале 2021 года 395 обращений направлены:

физическими лицами – 377;

юридическими лицами –18.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 326 обращений, из них:

от физических лиц – 322;

от юридических лиц – 4.

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 18 обращений, из них: 5 касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных, а 13 обращений - по вопросам нарушения законодательства в области персональных данных.

По результатам рассмотрения в 3 квартале 2021 года 253 обращений Управлением установлено, что 241 обращение содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 12 обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

государственные и муниципальные органы – 6;

банки и кредитные организации – 258;

коллекторские агентства – 3;

операторы связи – 2;

владельцы интернет-сайтов – 35;

социальные сети – 9;

организации ЖКХ – 28;

зарубежные интернет-сайты – 8;

образовательные организации – 1;

СМИ – 2;

иные операторы – 28.

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 250 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 3 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 3 требования о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 3 требований.

Срок рассмотрения 124 обращений истекает в 4 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. Решение суда вступило в законную силу.

**В сфере связи**

К вопросам в сфере связи относятся - 115 (9,4%) / 376 (9,7%) обращения, из которых (от общего количества, поступивших по связи):

1) Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений -49 (42,6%) / 168 (44,6%);

2) Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 16 (13,9%) / 58 (15,4%);

3) Вопросы эксплуатации оборудования связи – 10 (8,6%) / 45 (11,9%);

4) Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию – 2(1,7%) / 3 (0,7%);

5) Вопросы оказания качества услуг связи – 29 (25,2%) / 49 (13%), из них (от общего количества по качеству услуг связи);

- вопросы предоставления услуг связи – 29 (25,2%) / 48 (12,7%);

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) – 2 (1,7%) / 8 (21,2%);

7) Другие вопросы в сфере связи – 7 (6%) / 40 (10,6%).

**В сфере массовых коммуникаций.**

За отчетный период 2021 года в адрес Управления поступило 141 обращение в области массовых коммуникаций, из них 46 за 3 квартал 2021 года.

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).