**Результаты работы с обращениями**

**за 12 месяцев 2019 года**

В адрес Управления поступило 3529/815 обращений граждан и организаций (здесь и далее указываются данные за 12 месяцев 2019 года/4 квартал).

1778/455 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 866/250 обращений граждан.

Из Роскомнадзора поступило 178/58 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 3101/700 обращения.

Из органов прокуратуры – 250/57 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 1730 (49%)/381(46,7%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 595 (16,9%)/86(10,6%) – к сфере связи;

- 122 (3,5%)/25(3,1%) обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 565 (16%)/39(4,8%) – Интернет и информационные технологии;

- 517 (14,7%)/284(34,8%) – административная тематика.

Из поступивших 3529/815 обращений в отчётном периоде рассмотрено 3422 (97%)/708(86,9%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – 141 (4,1 %)/ 16(2,3%);

- не поддержаны – 1036 (30,3%)/24(3,4%);

- разъяснено – 1208 (35,3%)/390(55%);

- перенаправлено по принадлежности –963 (28,1%)/262(37%);

- направлено в Роскомнадзор – 21 (0,6%)/3(0,4%);

- принято к сведению – 4 (0,1%)/1(0,1%);

- переписка прекращена – 33 (0,96%)/0(0%).

Находятся на рассмотрении – 107 (3%)/107(15,1%).

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**

За 12 месяцев (4 квартал) 2019 года поступило 1730 (381) обращений.

Из поступивших в 4 квартале 2019 года 381 обращение направлено:

физическими лицами – 364;

юридическими лицами – 17.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 345 - 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. 16 обращений, поступивших от юридических лиц, касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных и 1 обращение о возможном нарушении законодательства в области персональных данных.

По результатам рассмотрения в 4 квартале 2019 года 381 обращения Управлением установлено, что 346 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 27 обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и 8 обращений касаются обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

- банки и кредитные организации – 160;

- коллекторские агентства – 28;

- операторы связи – 5;

- владельцы интернет-сайтов – 28;

- социальные сети – 5;

- организации ЖКХ – 17;

- СМИ – 5;

- иные операторы – 98.

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 262 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 7 случаях.

По результатам рассмотрения 1 обращения выявлено нарушение обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных, ответственность за которое предусмотрена ч.ч. 1, 6 ст. 13.11 КоАП РФ, в связи с чем составлены протоколы по ч. 1 ст. 13.11 КоАП РФ и 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 21 протокол об административном правонарушении по ст. 19.7 КоАП РФ, из них:

- наложено административных штрафов – 3;

- вынесено предупреждений – 12;

- на рассмотрении – 6.

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 6 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 6 требований.

Срок рассмотрения 77 обращений истекает в 1 квартале 2020 года.

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

В адрес Управления от Депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации Д.А.Ионина, через Генеральную прокуратуру Российской Федерации, прокуратуру Свердловской области и Управление Федеральной службы судебных приставов Свердловской области поступило обращение гражданина о возможном нарушении обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных.

Учитывая, что в обращении поставлены вопросы, входящие в полномочия ГУ МВД России по Свердловской области и Управления Службы по защите прав потребителей и обеспечению доступности финансовых услуг в Уральском федеральном округе, в соответствии с частью 4 статьи 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», копии указанного обращения перенаправлены для рассмотрения в пределах имеющихся полномочий.

В части возможного нарушения обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных указанное обращение рассмотрено Управлением, заявителю сообщено следующее.

Оценка деятельности оператора, осуществляющего обработку персональных данных, на предмет соответствия требованиям законодательства Российской Федерации в области персональных данных осуществляется при проведении контрольно-надзорных мероприятий в отношении указанного оператора.

В соответствии пп. «б» п. 8 Правил организации и осуществления государственного контроля и надзора за обработкой персональных данных, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 13.02.2019 № 146 (далее - Правила), внеплановые проверки проводятся на основании приказа органа по контролю и надзору, изданного по результатам рассмотрения обращений граждан, поступивших в орган по контролю и надзору, при условии наличия в обращении материалов, подтверждающих факт нарушения их прав, определенных статьями 14-17 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон «О персональных данных»), действиями (бездействием) оператора при обработке их персональных данных.

Обстоятельства, указанные в обращении, не подпадают под основания, установленные Правилами, в связи с чем, указанное обращение не является основанием для проведения Управлением внеплановой проверки.

Вместе с тем, с целью объективного и всестороннего рассмотрения обращения Управлением в адрес АО «Банк Русский Стандарт» (далее – Оператор, Банк) направлен мотивированный запрос о предоставлении информации по существу доводов, изложенных в обращении.

Согласно представленным сведениям и документам в настоящее время у заявителя имеются неисполненные обязательства по договору потребительского кредита (далее – договор). При заключении договора заявитель сообщил свои персональные данные (фамилию, имя, отчество, год, месяц, дату и место рождения, адрес, семейное, имущественное положение, образование, профессию, доходы, контактные данные, и другую информацию) и предъявил паспорт гражданина Российской Федерации, а также дал свое согласие на обработку персональных данных. Связь с заявителем осуществляется работниками Банка по телефонам и адресам, сообщенным заявителем в качестве контактных.

Сообщено, что по фактам, изложенным в запросе Управления, Банком проведена проверка в части осуществления мероприятий по сбору просроченной задолженности за период с 01.10.2019 по 01.11.2019. В рассматриваемый период работником Банка были предприняты попытки осуществить взаимодействие с заявителем посредством телефонных переговоров, однако установить контакт не удалось.

Также 24.10.2019 осуществлены выездные мероприятия по адресу, указанному заявителем в анкете, однако взаимодействие с заявителем не установлено (не открыли дверь). В рамках выездных мероприятий взаимодействие с третьими лицами не осуществлялось. Сообщено, что при осуществлении работниками банка выездов по адресам клиентов требования об уплате задолженности передаются клиенту лично, либо оставляются в почтовом ящике в запечатанном конверте. По результатам проверки, проводимой Банком, фактов оставления в открытом доступе требования об уплате задолженности, не установлено.

В связи с невозможностью установить контакт с заявителем на протяжении длительного времени, 25.10.2019 работником Банка осуществлен звонок на номер телефона организации, указанной заявителем в качестве места работы, номер телефона которой получен Банком в рамках мероприятий по сбору задолженности в качестве дополнительного рабочего номера телефона для связи с заявителем. Звонок осуществлялся с целью установления контакта непосредственно с заявителем, в рамках телефонного звонка информация по вопросам погашения задолженности третьим лицам не передавалась. Иных звонков на номера телефонов заявителя, а также третьих лиц в рассматриваемый период (в том числе 26.10.2019) не зафиксировано.

На основании принятых Управлением мер, а также в связи с поступлением информации о несогласии заявителя со звонками на рабочий номер телефона, использование указанного номера с целью установления связи с заявителем прекращено.

**В сфере связи**

За 12 месяцев/в 4 квартале 2019 года поступило 595 / 86 обращений, содержащие вопросы:

1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений -155(26,0%)/34(39,53%);

2) организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 47(7,9%)/10(11,6%);

3) эксплуатации оборудования связи - 40(6,7%)/7(8,1%);

4) разъяснения по разрешительной деятельности и лицензированию - 2(0,3%)/0(0%);

5) оказания качества услуг связи – 255 (42,9%)/14(16,3%), из них (от общего количества по качеству услуг связи), в том числе:

- предоставления услуг связи - 240(94,1%)/14(100%);

- жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон - 15(5,9%)/0(0%), из них:

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

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

6) 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) - 24(4%)/9(10,5%);

7) обжалование ранее данных ответов - 9(1,5%)/4(4,7%);

8) досыл документов по запросу - 4(0,7%)/0(0%);

9) другие вопросы в сфере связи - 59(9,9%)/8(9,3%);

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 2019 год в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 122 обращения граждан в области массовых коммуникаций (за аналогичный период 2018 года –109), из них 25 в 4 квартале 2019 года.

На конец отчетного периода рассмотрено 118 обращений (за 4 квартала 2018 года – 133), из них 21 в 4 квартале 2019 года. 1 обращение перенаправлено в ЦА Роскомнадзора, так как вопросы, поставленные заявителями, находятся вне полномочий Управления, 1 обращение направлено в ТУ по Челябинской области по принадлежности, 1 обращение направлено в Управление Роскомнадзора по Чувашской республике – Чувашии по принадлежности, 2 обращения направлены в органы исполнительной власти по принадлежности. 4 обращения находятся на рассмотрении.

Типичные вопросы, поднимаемые в обращениях:

1. Заявителями направляются сведения о распространении материалов электронных СМИ и комментариев к ним, предположительно содержащих признаки злоупотребления свободой массовой информации (нецензурная брань, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений, 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.

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. Распространение редакциями СМИ сведений, не соответствующих действительности, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию граждан и юридических лиц.

Даются разъяснения порядка опровержения недостоверный сведений, а также использования права на ответ или реплику в соответствии с нормами Закона Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации», а также права на обращение с иском в суд в порядке ст. 152 Гражданского кодекса Российской Федерации. Кроме того, при достаточности оснований, даются разъяснения по подаче заявления в органы полиции в случае распространения посредством СМИ клеветы.

3. В 2019 году также 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.