**Результаты работы с обращениями Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу за 2020 год**

В адрес Управления за 12 месяцев /4 квартал 2020 года поступило 3181/816 обращений.

2097/570 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 ТО Роскомнадзора в отчетном периоде 9/3 обращений граждан.

Из Роскомнадзора поступило 130/40 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 2869 / 487 обращения.

Из органов прокуратуры 182/ 43 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 1297 (40,8%) / 321 (39,3%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 446 (14%) / 144 (17,6%) – к сфере связи;

- 102 (3,2%) / 17 (2%) обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 1107 (34,8%) / 303 (37,1%) – содержат вопросы административного характера, из них: 3 (0,09%)/0 (0%) – благодарности;

1062 (33,4%) / 293 (35,9%) – вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;

25 (0,8%) / 8 (1%) – вопросы правового характера;

2 (0,06%) / 0 (0%) обращения, не содержащее сути;

15 (0,5%) / 2 (0,2%) – получение информации по ранее поданным обращениям/документам;

- 229 (7,2%) / 31 (3,8%) – Интернет и информационные технологии, из них:

208 (6,5%) / 29 (3,6%) – вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

1 (0,03%) / 0 (0%) – сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм);

11 (0,3%) / 0 (0%) – сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений);

9 (0,3%) / 2 (0,2%) – требования о разблокировке сайтов.

Из поступивших 3181 / 816 обращений в 2020 году рассмотрено 3063 (96,3%) / 698 (85,5%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

поддержаны – 88 (2,9 %) / 24 (3,4%);

не поддержаны – 151 (4,9%) / 29 (4,2%);

разъяснено – 1609 (52,5%) / 310 (44,4%);

перенаправлено по принадлежности – 1177 (38,4%) / 326 (46,7%);

направлено в Роскомнадзор – 17 (0,6%) / 4 (0,6%);

принято к сведению – 2 (0,07%) / 0 (0%);

переписка прекращена – 2 (0,07%) / 0 (0%);

обращение отозвано гражданином – 0 (0%)/2 (0,03%)

Находятся на рассмотрении – 118 (3,9%) / 118 (16,9%).

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 в 4 квартале 2020 года 321 обращения направлены:

физическими лицами – 314;

юридическими лицами – 7.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 381 обращение, из них:

физическими лицами – 364;

юридическими лицами – 17.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 170 - 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 по вопросам разъяснения законодательства в области персональных данных.

По результатам рассмотрения в 4 квартале 2020 года Управлением установлено, что 296 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 и 6 обращений касаются обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

- государственные и муниципальные органы – 4;

- банки и кредитные организации – 189;

- коллекторские агентства – 2;

- операторы связи – 5;

- владельцы интернет-сайтов – 48;

- социальные сети – 0;

- организации ЖКХ – 9;

- СМИ – 0;

- иные операторы – 35.

Таким образом, большая часть нарушений приходится на кредитные организации; 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 192 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 12 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 12 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 12 требований.

Срок рассмотрения 88 обращений истекает в 1 квартале 2021 года.

Наиболее значительные обращения, 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 сайте [https://www.huzhe.net](https://www.huzhe.net/brovenko-aleksandr-sergeevich-hochu-predosterech-vseh-ot-kakih-libo-kontaktov-s-etim-chelovekom-eto-moshennik-chistoj-vodi-c39644) 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 за 12 месяцев /4 квартал 2020 года относятся 446 / 144 обращений, которые затрагивают:

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 163 (36,5%) / 66 (45,8%);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 69 (15,5%) / 23 (16%);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 56 (12,6%) / 27 (18,8%);

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

5) вопросы качества оказания услуг связи – 84 (18,8%) / 14 (9,7%), из них (от общего количества по качеству услуг связи):

вопросы предоставления услуг связи – 77 (91,7%) / 14 (100%);

жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон – 7 (8,3%) / 0(0%), из них (от общего количества жалоб на операторов);

\* непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг – 2 (28,6%) / 0 (0%);

\* оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – 1 (14,3%) / 0 (0%);

\* отсутствие связи (перерывы в связи отсутствие покрытия и т.д.) – 3 (42,9%)/ 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 (14,3%) / 0 (0%);

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) – 16 (19,0%) / 2 (14,3%);

6) обжалование в ТО ранее данных ответов – 7 (1,6%) / 1 (0,7%);

7) обжалование в ЦА ранее ответов, данных ТО – 1 (0,2%)/ 0 (0%);

8) досыл документов по запросу – 5 (1,2%) / 1 (0,7%);

9) другие вопросы в сфере связи – 40 (9,0%) / 10 (6,9%);

10) жалобы по делам об АП – 2 (0,4%) / 0 (0%).

**В сфере массовых коммуникаций.**

На конец 2020 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 102 обращения в области массовых коммуникаций, в том числе 17 за 4 квартал 2020 года. За 4 квартал 2019 года поступило 25 обращений. Всего за 4 квартал 2020 года рассмотрено 13 обращений граждан в области массовых коммуникаций (за 4 квартал 2019 года - 23).

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; пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений, сведения о несовершеннолетних потерпевших, 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. Поступают обращения по вопросам нарушения периодическими печатными изданиями порядка опубликования выходных данных.

В случае подтверждения доводов, изложенных в обращениях граждан, и выявлении нарушений в деятельности СМИ, Управлением принимаются меры административного характера.

3. 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; давались разъяснения процедуры регистрации и (или) внесения изменений в запись о регистрации СМИ, прекращения деятельности СМИ.

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