**Результаты работы с обращениями Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу за 12 месяцев 2021 года**

В адрес Управления поступило 5155/1284 обращений (здесь и далее указываются данные за 12 месяцев /4 квартал 2021 года).

4064/1061 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 863/184 обращений граждан.

Из Роскомнадзора поступило 211/48 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 599 /77 обращений.

Из органов прокуратуры 187/ 39 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 1486 (28,8%) / 399 (31%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 484 (9,4%) / 108 (8,4%) – к сфере связи;

- 173 (3,4%) / 32 (2,5%) обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 2786 (54%) / 728 (56,7%) – содержат вопросы административного характера, в том числе;

2691 (52,2%) / 693 (33,9%) – вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора;

41 (0,8%) / 17 (1,3%) – вопросы правового характера;

7 (0,1%) / 2 (0,2%) обращения, не содержащее сути;

42 (0,8%) / 13 (1%) – получение информации по ранее поданным обращениям/документам;

- 226 (4,4%) / 77 (6%) – Интернет и информационные технологии, из них:

169 (3,3%) / 57 (4,4%) – вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.);

20 (0,4%) / 17 (1,3%) – сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений);

8 (0,2%) / 3 (1,3%) – требования о разблокировке сайтов.

Из поступивших 5155 / 1284 обращений в 2021 году рассмотрено 5061 (98,2%) / 1190 (92,7%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан вынесены решения:

поддержаны – 130 (2,5 %) / 22 (1,7%);

не поддержаны – 164 (3,2%) / 29 (2,3%);

разъяснено – 1693 (32,8%) / 331 (25,8%);

перенаправлено по принадлежности – 3002 (58,2%) / 780 (60,8%);

обращение отозвано гражданином – 7 (0,1%)/ 1 (0,08%)

Находятся на рассмотрении – 94 (1,8%) / 94 (7,3%).

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**

Из поступивших в 4 квартале 2021 года 339 обращений направлены:

физическими лицами – 329;

юридическими лицами – 10.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 317 обращений, из них:

от физических лиц – 310;

от юридических лиц – 7.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 313 – 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: 6 касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных, а 4 обращения - вопросов нарушения законодательства в области персональных данных.

По результатам рассмотрения в 4 квартале 2021 года 339 обращений Управлением установлено, что 319 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 18 обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных, 2 обращения касаются обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

государственные и муниципальные органы – 5;

банки и кредитные организации – 196;

коллекторские агентства – 5;

операторы связи – 8;

владельцы интернет-сайтов – 20;

социальные сети – 1;

организации ЖКХ – 28;

зарубежные интернет-сайты – 12;

образовательные организации – 5;

СМИ – 2;

иные операторы – 37.

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 204 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 11 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 10 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении всех 10 требований.

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

Срок рассмотрения 104 обращений истекает в 1 квартале 2022 года.

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

В 4 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://www.list-org.com/company/48217> 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 вступило в законную силу.

**В сфере связи**

К вопросам в сфере связи относятся 484/108 обращений, которые затрагивают:

1) вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 212 (43,8%) / 44 (40,7%);

2) вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 77 (15,9%) / 19 (17,6%);

3) вопросы эксплуатации оборудования связи – 50 (10,3%) / 5 (4,6%);

4) разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию – 3 (0,6%) / 0 (0%);

5) вопросы качества оказания услуг связи – 69 (14,3%) / 29 (26,9%), из них (от общего количества по качеству услуг связи):

вопросы предоставления услуг связи – 66 (13,6%) / 18 (16,7%);

жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон – 3 (0,6%) / 2 (19%), из них (от общего количества жалоб на операторов);

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) – 9 (1,9%) / 1 (0,9%);

6) обжалование в ТО ранее данных ответов – 6 (1,24%) / 1 (0,9%);

9) другие вопросы в сфере связи – 58 (12%) / 18 (16,7%).

**В сфере массовых коммуникаций.**

За 2021 год в адрес Управления поступило 173 обращение в области массовых коммуникаций, в том числе 32 за 4 квартал 2021 года (за 4 квартал 2020 года поступило 17 обращений). Всего за 4 квартал 2021 года рассмотрено 31 обращение граждан в области массовых коммуникаций (за 4 квартал 2020 года - 13).

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;

- пропаганды нетрадиционных сексуальных отношений;

- сведений о несовершеннолетних потерпевших;

- материалов, содержащих информацию, распространение которой запрещено Федеральным законом № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

- информации о некоммерческой организации, включенной в реестр НКО, выполняющих функции иностранного агента, об общественном объединении, включенном в реестр незарегистрированных общественных объединений, выполняющих функции иностранного агента, о физическом лице, включенном в список физических лиц, выполняющих функции иностранного агента, а также материалов, созданных такими некоммерческой организацией, общественным объединением, физическим лицом, без указания на то, что некоммерческая организация, незарегистрированное общественное объединение или физическое лицо выполняет функции иностранного агента.

В ходе рассмотрения обращений граждан производится анализ содержания публикуемых материалов, в том числе экспресс-анализ через функционал АС МСМК, по результатам которого принимается окончательное решение о наличии/отсутствии нарушений действующего законодательства, связанных с признаками злоупотребления свободой массовой информаций.

2. В 2021 году направлялись разъяснения по порядку опровержения размещенных в средствах массовой информации сведений, не соответствующих действительности и порочащих честь и достоинство граждан или организаций; давались разъяснения по процедуре получения выписки из реестра зарегистрированных СМИ.

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