**Результаты работы с обращениями граждан и организаций**

**за 9 месяцев 2018 года**

В отчетном периоде 2018 года в адрес Управления поступило2081 (693) обращения граждан и организаций (здесь и далее приводится показатель за 9 месяцев 2018 года (3 квартал 2018 года)).

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

- 690 или 33,1% (322 (46,5%)) – обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 389 (18,7%) (132 (19,04%)) – обращений относится к работе в сфере связи;

- 80 (3,8%) (31 (4,5%)) – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 836 (40,2%) (169 (24,4%)) – Интернет и информационные технологии;

- 86 (4,1%) (39 (5,6%)) - административные обращения.

Из числа поступивших 2081 (693) обращений в отчётном периоде рассмотрено 1958 (94,1%), за 3 квартал - 570 (91,18%), обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – 118 или 6 % (27 (4,7%));

- не поддержаны – 575 (29,4%) (241 (42,3%));

- разъяснено – 644 (32,9%) (153 (26,8%));

- отозвано гражданами – 11 (0,6%) (5 (0,9%));

- перенаправлено по принадлежности – 566 (28,9%) (128 (24,45%));

- перенаправлено в ТО – 5 (0,3%) (4 (0,7%));

- направлено в Роскомнадзор – 36 (1,8%) (9 (1,6%));

- находятся на рассмотрении – 123 или 6,3% (123 (21,6%)).

В отчетном периоде обращения перенаправлялись по принадлежности в органы прокуратуры, в областную Избирательную комиссию, другие федеральные органы исполнительной власти.

В сфере персональных данных и ИТ

Количество объектов (заявителей), в отношении которых исполнено полномочие – 690 (322).

Из поступивших во 3 квартале 2018 года 322 обращений направлены:

физическими лицами –312;

юридическими лицами – 10.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 253 обращений, из них:

физическими лицами – 248;

юридическими лицами – 5.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 302 - 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.

10 обращений, поступивших от юридических лиц, касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных. В аналогичный отчетный период прошлого года поступило 5 обращений юридических лиц о разъяснении законодательства РФ в области персональных данных.

По результатам рассмотрения в 3 квартале 2018 года 322 обращений Управлением установлено, что 302 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 15 обращения касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и 5 обращения касается обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

- государственные и муниципальные органы – 0;

- банки и кредитные организации – 112;

- коллекторские агентства – 63;

- операторы связи – 3;

- владельцы интернет-сайтов – 80;

- социальные сети – 19;

- организации ЖКХ – 10;

- СМИ – 10;

- иные операторы – 5.

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 210 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 89 обращений истекает в 4 квартале 2018 года.

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

В адрес Управления поступило обращение о возможном нарушении ООО «ТЕХНО-ТРЕЙДИНГ» (далее – Оператор) обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

Согласно изложенным в обращении доводам Заявителю при обращении в Управление Пенсионного Фонда Российской Федерации в Кировском районе города Екатеринбурга стало известно, что Заявитель является сотрудником ООО «ТЕХНО-ТРЕЙДИНГ», а также то, что Оператором за Заявителя осуществляются перечисления в Пенсионный фонд. При этом Заявитель не состоит в договорных отношениях с ООО «ТЕХНО-ТРЕЙДИНГ», согласие на обработку своих персональных данных не предоставлял.

На основании ч. 4 ст. 20, п. 1 ч. 3 ст. 23 Федерального закона от 27.07.2206 № 152-ФЗ «О персональных данных» Управлением в адрес ООО «ТЕХНО-ТРЕЙДИНГ» направлено запрос-требование об уничтожении (при отсутствии правовых оснований обработки персональных данных) Оператором персональных данных Заявителя.

Согласно представленным сведениям ООО «ТЕХНО-ТРЕЙДИНГ» приняты меры по уничтожению персональных данных Заявителя, имевшихся в программе 1С: Предприятие. Иных источников и мест хранения персональных данных Заявителя у ООО «ТЕХНО-ТРЕЙДИНГ» не имеется. Сообщено, что ООО «ТЕХНО-ТРЕЙДИНГ» соответствующую информацию направит в Пенсионный фонд России.

По результатам рассмотрения представленных материалов Управлением в адрес Заявителя направлен ответ.

Результаты исполнения полномочия в сфере связи

В отчетный период 2018 года поступило 389 (132) обращений, содержащие вопросы:

1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 90 (23);

2) организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 48 (16);

3) эксплуатации оборудования связи – 6(1);

4) разъяснение вопросов разрешительной деятельности и лицензирования – 3 (0);

5) качества оказания услуг связи –159 (51), в том числе:

а) предоставления услуг связи - 124 (42);

б) жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон –35 (9), в том числе:

- несогласие с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) –14 (5);

- оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) –15 (1);

- отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) –6 (3);

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) –11 (5);

7) другие вопросы в сфере связи –72 (36).

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 отчетный период 2018 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 102 обращений в области массовых коммуникаций, из них 80 от граждан и 22 от юридических лиц (в 3 квартале 2018 года – 34 обращение, из них 27 от граждан и 7 от юридических лиц). На конец отчетного периода рассмотрено 102 обращений, из них в 3 квартале - 34 (за аналогичный период 2017 года - 166).

Типичные вопросы, которые поднимаются в обращениях:

1. 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. Дополнительно указываются реквизиты Коллегии по жалобам на прессу в случае нарушения журналистами кодекса журналистской этики.

1. Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период. Обращения, поступившие в адрес Управления от Избирательной комиссии МО г. Екатеринбург, были рассмотрены в установленные сроки. По выявленным нарушениям приняты меры, о результатах рассмотрения данных обращений территориальная избирательная комиссия своевременно проинформирована Управлением.
2. Давались разъяснения процедуры регистрации СМИ, внесения изменений в запись о регистрации СМИ, предоставлялись выписки из Реестра. По всем поступившим в адрес Управления запросам своевременно выданы выписки.
3. Направляются жалобы, которые содержат сведения о возможных нарушениях порядка направления обязательных экземпляров средств массовой информации, об осуществлении вещания с нарушением лицензионных требований.

Управлением проводятся внеплановые мероприятия госконтроля, по результатам которых выявляются указанные нарушения, составляются протоколы об административных правонарушениях, виновные лица привлекаются к административной ответственности.

1. Направляются для оценки материалы как электронных, так и печатных СМИ, либо комментарии к электронным СМИ, предположительно, содержащие признаки злоупотребления свободой массовой информации.

Даются 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.

Управлением указанные обращения рассматриваются в рамках компетенции, в случае, если в обращении заявителя содержатся вопросы, не входящие в компетенцию Управления, обращение целиком или в части направляется в адрес компетентного органа (например, в Избирательную комиссию) с целью последующего его рассмотрения и предоставления ответа заявителю.