**Результаты работы с обращениями граждан**

В адрес Управления поступило554/1636 обращения граждан и организаций (здесь и далее в числителе – показатель за 3 квартал 2017 года, в знаменателе – показатель за 9 месяцев 2017 года).

При этом 410/1246обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Роскомнадзора (Управления) и электронной почте.

Из Роскомнадзора поступило – 35/93 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 – 39/196 обращения.

Из органов прокуратуры поступило – 38/112 обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

**-** 253/628 (45,6%/38,4%) – обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

**-** 156/573 (28,5%/35%) – обращение относится к работе в сфере связи;

- 27/83 (4,8%/5,1%) – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

**-** 103/294 (18,6%/17,9%) – обращения по вопросам деятельности Интернет и информационных технологий;

**-** 15/58 (2,7%/3,5%) – обращения по вопросам административного характера.

Из числа поступивших 554/1636 обращений в отчётном периоде рассмотрено 489/1571 обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – 46/159;

- не поддержаны – 198/547;

- разъяснено – 151/553;

- отозвано гражданами – 4/5;

- перенаправлено по принадлежности – 78/267;

- перенаправлено в ТО – 1/7;

- направлено в Роскомнадзор – 8/26;

- принято к сведению – 3/5;

- переписка прекращена – 0/2;

- находятся на рассмотрении – 65/65.

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

**Результаты исполнения полномочия** **в сфере персональных данных и ИТ**

Из поступивших в 3 квартале 2017 года 253 обращений направлены:

физическими лицами – 248;

юридическими лицами – 5.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 415 обращений, из них:

от физических лиц – 408;

от юридических лиц – 5;

от должностных лиц – 2.

Из обращений, поступивших от физических лиц, 565 (227) - о возможном нарушении кредитными организациями; владельцами интернет-сайтов; организациями, оказывающими услуги в сфере ЖКХ; коллекторскими агентствами 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.

5 обращений, поступивших от юридических лиц, касались необходимости разъяснения законодательства РФ в области персональных данных. В аналогичный отчетный период прошлого года поступило 5 обращений от юридических лиц, в том числе: 1 – о нарушении действующего законодательства РФ в области персональных данных, 4 – о разъяснении законодательства РФ; 2 обращения от должностных лиц, из них: 1 – о нарушении действующего законодательства РФ в области персональных данных, 1 – о разъяснении законодательства РФ.

По результатам рассмотрения в 3 квартале 2017 года 253 обращений Управлением установлено, что 227 обращений содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 5 обращений касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и 1 обращение касается обжалования действий Управления.

Категории операторов, относительно которых приводятся доводы о нарушениях:

- государственные и муниципальные органы – 2;

- банки и кредитные организации – 35;

- коллекторские агентства – 62;

- операторы связи – 7;

- владельцы интернет-сайтов – 77;

- социальные сети – 5;

- организации ЖКХ – 13;

- СМИ – 6;

- иные операторы – 20.

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

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 163 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 22 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 19 требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 19 требований.

В отчетный период Управлением в суд направлено 2 исковых заявления в защиту прав субъектов персональных данных.

По результатам анализа нарушений, выявляемых в ходе рассмотрения обращений граждан, Управлением установлено, что наиболее часто операторами допускаются следующие нарушения:

- ч. 2 ст. 18.1. Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»: непринятие оператором мер по опубликованию и обеспечению неограниченного доступа к документу, определяющему его политику в отношении обработки персональных данных, к сведениям о реализуемых требованиях к защите персональных данных;

- чч.1-3 ст.21 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»: неисполнение оператором обязательств по устранению нарушений, допущенных при обработке персональных данных, а также по уточнению, блокированию и уничтожению персональных данных.

Срок рассмотрения 42 обращений истекает в 4 квартале 2017 года.

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

В адрес Управления поступило обращение гражданина (далее – Заявитель) 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 Интернет-ресурсах http://archive.is/, http://archive.li/ по электронным адресам http://archive.is/DY5Mb, http://archive.li/JYNal размещены персональные данные Заявителя (ФИО, номер контактного телефона) 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.

Согласно п.5 ч.3 ст.23 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» Роскомнадзор, как уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных, вправе обращаться в суд с исковыми заявлениями в защиту прав субъектов персональных данных, в том числе в защиту прав неопределенного круга лиц, и представлять интересы субъектов персональных данных в суде.

На основании изложенного Управлением в суд направлены 2 исковых заявления в защиту прав субъектов персональных данных, которые в настоящее время находятся на рассмотрении.

**Результаты исполнения полномочия** **в сфере связи**

В отчетный период 2017 года (3 квартал / за 9 месяцев 2017 года) поступило 218/573 обращений, содержащие вопросы:

1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 55/257;

2) по организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 11/36;

3) эксплуатации оборудования связи – 0/18;

4) по разрешительной деятельности и лицензирования – 0/10;

5) по качеству оказания услуг связи – 55/158, в том числе:

 а) по предоставлению услуг связи –38/131;

 б) жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон – 17/27, в том числе:

 - несогласие с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) – 2/4;

 - оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – 7/11;

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) – 3/8;

7) другие вопросы в сфере связи –30/76.

Во всех случаях, по результатам рассмотрения поступивших в адрес Управления обращений, заявителям в установленные законом сроки направлены письменные ответы.

**Результаты исполнения полномочия в сфере массовых коммуникаций.**

За 9 месяцев 2017 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 166 обращений в области массовых коммуникаций, из них 83 от граждан и 83 от юридических лиц (в 3 квартале 2017 года – 55 обращений, из них 27 от граждан и 28 от юридических лиц (за 9 месяцев 2016 года - 122). На конец отчетного периода рассмотрено 159 обращений. В отчетный период рассмотрено 7 обращений, поступивших в конце 2 квартала 2017 года.

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.

2. Направляются 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. Обращения о распространении информации с признаками экстремистской деятельности перенаправлены в ГУ МВД России по Свердловской области, копии - в Управление Генеральной прокуратуры в Уральском федеральном округе. Кроме того, если содержание обращений касалось распространения информации на сайтах, доступ к которым в течении суток предположительно составляет более трех тысяч, такие обращения перенаправлялись в ЦА (в соответствии с указаниями).

3. Направляются жалобы, которые содержат сведения о возможных нарушениях порядка объявления выходных данных средств массовой информации.

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

В 3 квартале 2017 года отмечается поступление обращений о предположительных нарушениях избирательного законодательства Российской Федерации.

Управлением рассматриваются указанные обращения 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 (в соответствующую Избирательную комиссию) с целью последующего его рассмотрения и предоставления ответа заявителю.