Отчет по обращениям Управления Роскомнадзора по Ростовской области

(за период с 01.01.2014 по 31.12.2014)

| **№ п/п** | **Наименование показателя** | **Количество** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **1471** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | жалобы на госуслуги | 1 |
| 1.2 | обращения по основной деятельности | 1470 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказная бандероль | 16 |
| 2.2 | Заказное письмо | 178 |
| 2.3 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 55 |
| 2.4 | Курьер | 3 |
| 2.5 | Личный прием | 1 |
| 2.6 | Нарочным | 18 |
| 2.7 | Официальный сайт | 822 |
| 2.8 | Прием | 33 |
| 2.9 | Простое письмо | 156 |
| 2.10 | СЭД | 80 |
| 2.11 | Факс | 3 |
| 2.12 | Фельдсвязь | 9 |
| 2.13 | Электронная почта | 97 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Жалобы на оказание гос.услуг | 1 |
| 3.2 | В сфере связи | 1 |
| 3.3 | Обращения граждан по основной деятельности | 1470 |
| 3.4 | Вопросы административного характера | 62 |
| 3.5 | \* Благодарности | 6 |
| 3.6 | \* Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 31 |
| 3.7 | \* Вопросы правового характера | 1 |
| 3.8 | \* Досыл документов по запросу | 5 |
| 3.9 | \* Жалобы граждан на организацию работы ТУ или ФГУПов, в т.ч. при организации внутренней деятельности | 1 |
| 3.10 | \* Отзыв обращения, заявления, жалобы | 18 |
| 3.11 | Информационные технологии | 86 |
| 3.12 | \* Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 85 |
| 3.13 | \* Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| 3.14 | Ограничение доступа к сайтам | 26 |
| 3.15 | \* Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 15 |
| 3.16 | \* Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 11 |
| 3.17 | Персональные данные | 497 |
| 3.18 | \* Вопросы защиты персональных данных | 481 |
| 3.19 | \* Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 3 |
| 3.20 | \* Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 13 |
| 3.21 | Связь | 733 |
| 3.22 | \* Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 139 |
| 3.23 | \* Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 78 |
| 3.24 | \* Вопросы эксплуатации оборудования связи | 12 |
| 3.25 | \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| 3.26 | \* Вопросы качества оказания услуг связи | 178 |
| 3.27 | Вопросы предоставления услуг связи | 173 |
| 3.28 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 5 |
| 3.29 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
| 3.30 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 4 |
| 3.31 | \* 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) | 3 |
| 3.32 | \* Другие вопросы в сфере связи | 321 |
| 3.33 | СМИ | 66 |
| 3.34 | \* Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 21 |
| 3.35 | \* Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 36 |
| 3.36 | \* Нарушение правил агитации в СМИ в предвыборный период и в день голосования | 5 |
| 3.37 | \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 4 |
| **4** | **Переслано, всего** | **398** |
|  | **переслано от:** |  |
| 4.1 | Аппарат полномочного представителя Президента РФ в ЮФО | 7 |
| 4.2 | Азовская межрайонная прокуратура | 1 |
| 4.3 | Азовская межрайонная прокуратура Ростовской области | 2 |
| 4.4 | Аппарат Уполномоченного по правам человека в Ростовской области | 1 |
| 4.5 | Банк России Управление Службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров в ЮФО | 20 |
| 4.6 | Банк России Южное главное управление Отделение по Ростовской области | 13 |
| 4.7 | Белокалитвенская городская прокуратура | 1 |
| 4.8 | ГУ МВД России по Ростовской области по Пролетарскому району | 2 |
| 4.9 | ГУ МВД России по Ростовской области г. Батайска | 1 |
| 4.10 | Госжилинспекция Ростовской области | 3 |
| 4.11 | Государственная инспекция труда в Ростовской области | 2 |
| 4.12 | Красносулинская городская прокуратура | 1 |
| 4.13 | Министерство информационных технологий и связи Ростовской области | 10 |
| 4.14 | Правительсво Ростовской области Отдел по работе с обращениями граждан | 1 |
| 4.15 | Прокуратура Ростовской области | 46 |
| 4.16 | Прокуратура Аксайского района Ростовской области | 4 |
| 4.17 | Прокуратура Волгодонского района Ростовской области | 1 |
| 4.18 | Прокуратура Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону | 1 |
| 4.19 | Прокуратура Железнодорожного района г.Ростов-на-Дону | 2 |
| 4.20 | Прокуратура Кировского района г. Ростова-на-Дону | 35 |
| 4.21 | Прокуратура Ленинского района г. Ростова-на-Дону | 9 |
| 4.22 | Прокуратура Морозовского района Ростовской области | 1 |
| 4.21 | Прокуратура Октябрьского района г. Новосибрска | 1 |
| 4.22 | Прокуратура Октябрьского района г. Ростова-на-Дону | 28 |
| 4.23 | Прокуратура Октябрьского р-на п. Каменоломни Ростовской области | 2 |
| 4.24 | Прокуратура Пролетарского района г. Ростова-на-Дону | 14 |
| 4.25 | Прокуратура Советского района г. Ростова-на-Дону | 9 |
| 4.26 | Прокуратура г. Таганрога | 16 |
| 4.27 | Прокуратура г. Батайска | 6 |
| 4.28 | Прокуратура г. Новочеркасска | 5 |
| 4.29 | Прокуратура г. Ростова-на-Дону | 3 |
| 4.30 | Региональная служба по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области | 3 |
| 4.31 | Управление Роспотребнадзора по Ростовской области | 44 |
| 4.32 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в г. Волгодонске | 1 |
| 4.33 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в Цимлянском | 1 |
| 4.34 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в г.г. Каменске-Шахтинском, Донецке, Гуково, Зверево, Красном Сулине, Красносулинском и Каменском районах | 1 |
| 4.35 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в г. Новошахтинске | 1 |
| 4.36 | Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в г. Новочеркасске, Багаевском, Веселовском, Аксайском районах | 1 |
| 4.37 | Транспортная Прокуратура Ростовской области | 1 |
| 4.38 | Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 1 |
| 4.39 | Управление Роскомнадзора по Алтайскому краю и Республике Алтай | 2 |
| 4.40 | Управление Роскомнадзора по Архангельской области и Ненецкому автономному округу | 2 |
| 4.41 | Управление Роскомнадзора по Астраханской области | 2 |
| 4.42 | Управление Роскомнадзора по Владимирской области | 1 |
| 4.43 | Управление Роскомнадзора по Волгоградской области и Республике Калмыкия | 1 |
| 4.44 | Управление Роскомнадзора по Воронежской области | 1 |
| 4.45 | Управление Роскомнадзора по Дальневосточному федеральному округу | 2 |
| 4.46 | Управление Роскомнадзора по Забайкальскому краю | 1 |
| 4.47 | Управление Роскомнадзора по Калужской области | 1 |
| 4.48 | Управление Роскомнадзора по Камчатскому краю | 1 |
| 4.49 | Управление Роскомнадзора по Курской области | 1 |
| 4.50 | Управление Роскомнадзора по Липецкой области | 2 |
| 4.51 | Управление Роскомнадзора по Магаданской области и Чукотскому автономному округу | 1 |
| 4.52 | Управление Роскомнадзора по Приморскому краю | 1 |
| 4.53 | Управление Роскомнадзора по Республике Башкортостан | 1 |
| 4.54 | Управление Роскомнадзора по Республике Ингушетия | 1 |
| 4.55 | Управление Роскомнадзора по Республике Карелия | 1 |
| 4.56 | Управление Роскомнадзора по Северо-Кавказскому федеральному округу | 2 |
| 4.57 | Управление Роскомнадзора по Сибирскому федеральному округу | 1 |
| 4.58 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 2 |
| 4.59 | Управление Роскомнадзора по Южному федеральному округу | 4 |
| 4.60 | Управление Роскомнадзора по Ярославской области | 1 |
| 4.61 | Управление Росреестра по Волгоградской области | 1 |
| 4.62 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Ростовской области | 11 |
| 4.63 | Управление Федеральной налоговой службы по Ростовской области | 1 |
| 4.64 | ФКУ ИК-1 ГУФСИН России по Ростовской области | 2 |
| 4.65 | ФКУ ИК-5 ГУФСИН России по Ростовской области | 2 |
| 4.66 | Федеральная служба по труду и занятости | 1 |
| 4.67 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 49 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1439** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 131 |
| 5.2 | Не поддержан | 413 |
| 5.3 | Разъяснено | 725 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 93 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 12 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 4 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 46 |
| 5.8 | Принято к сведению | 4 |
| 5.9 | не указано | 11 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **32** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |

Далее приведены данные о нагрузке по рассмотрению обращений в расчете на 1 штатную единицу по сферам деятельности:

**В сфере СМК**

| № п/п | **Показатель** | **На конец**  **отчетного периода 2013 года** | **На конец отчетного периода 2014 года** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0% | 0% |
| 2. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ, по которым к сотрудникам, осуществлявшим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0% | 0% |
| 3. | Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 65 | 177 |
| 4. | Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходившихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | 9,3 | 25,3 |

**В сфере связи**

| № п/п | **Показатель** | **На конец**  **отчетного периода 2013 года** | **На конец отчетного периода 2014 года** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0% | 0% |
| 2. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ, по которым к сотрудникам, осуществлявшим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0% | 0% |
| 3. | Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 806 | 788 |
| 4. | Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходившихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | 38,4 | 37,5 |

**В сфере защиты персональных данных**

| **№ п/п** | **Показатель** | **На конец отчетного периода 2013 года** | **На конец отчетного периода 2014 года** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0% | 0% |
| 2. | Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства РФ, по которым к сотрудникам, осуществлявшим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0% | 0% |
| 3. | Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 215 | 506 |
| 4. | Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходившихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | 35,8 | 84,3 |

Информация по результатам рассмотрения обращений по вопросам обработки персональных данных Управлением Роскомнадзора по Ростовской области в 2014 году представлена в нижеследующей таблице.

| **Показатель (для каждой сферы деятельности)** | **2014 год** |
| --- | --- |
|
|
| 1. Общее количество обращений, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 506 |
| 2. Количество обращений, поступивших от физ. лиц, из них: | 502 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 15 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 487 |
| 2.1. Касались разъяснения законодательства РФ в области ПД, из них: | 39 |
| 2.1.1. разъяснено | 39 |
| 2.1.2. находится на рассмотрении | 0 |
| 2.1.3. переадресовано по подведомственности в другие органы | 12 |
| 2.2. Обращения (жалобы), содержащие доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, неограниченного круга лиц, из них: | 463 |
| 2.2.1. Обращения (жалобы), поступившие на действия (разбить по категориям операторов): |  |
| *государственных и муниципальных органов;* | 3 |
| *банков и кредитных организаций;* | 277 |
| *коллекторских агентств;* | 28 |
| *операторов связи;* | 7 |
| *интернет-сайтов;* | 54 |
| *социальных сетей;* | 1 |
| *ЖКХ;* | 21 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 72 |
| 2.2.2. Находятся на рассмотрении | 19 |
| 2.2.3. Информация о нарушениях в области ПД не нашла своего подтверждения | 380 |
| 2.2.4. Информация о нарушениях в области персональных подтвердилась, из них на действия: | 52 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 0 |
| *банков и кредитных организаций;* | 8 |
| *коллекторских агентств;* | 0 |
| *операторов связи;* | 2 |
| *интернет-сайтов;* | 15 |
| *социальных сетей;* | 0 |
| *ЖКХ;* | 8 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 15 |
| 2.2.5. Принятые меры: |  |
| 2.2.5.1. Проведено внеплановых проверок (документарные/выездные), из них: | 0 |
| *выдано предписаний об устранении нарушений закона, сведения об исполнении выданных предписаний;* | 0 |
| *составлено протоколов об административных правонарушениях, с указанием конкретных статей КоАП РФ, результаты рассмотрения судом материалов дела об административном правонарушении;* | 0 |
| *направлено требований оператору об уточ., блок. или унич. недостоверных или полученных незаконным путем ПД, из них операторами добровольно устранены выявл. Нарушения* | 0 |
| 2.2.5.2. Направлено материалов в органы прокуратуры, из них: | 38 |
| возбуждено административное производство по ст. 13.11 КоАП РФ; | 2 |
| внесено представлений; | 3 |
| выдано предупреждений; | 0 |
| отказано в возбуждении административного производства в связи с: | 10 |
| *а) отсутствием состава административного правонарушения;* | 7 |
| *б) истечением срока;* | 3 |
| *в) иные основания;* | 0 |
| информация не представлена. | 23 |
| 2.2.5.3. Направлено материалов в правоохранительные органы, из них: | 0 |
| возбуждено административное производство по ст. 13.14 КоАП РФ; | 0 |
| отказано в возбуждении административного производства в связи с: | 0 |
| *а) отсутствием состава административного правонарушения;* | 0 |
| *б) истечением срока;* | 0 |
| *в) иные основания;* | 0 |
| информация не представлена. | 0 |
| 2.2.5.4. Направлено материалов в суд, из них: | 2 |
| принято решений об удовлетворении требований Роскомнадзора; | 0 |
| принято решение об отказе в удовлетворении требований Роскомнадзора; | 0 |
| находятся на рассмотрении в суде. | 2 |
| 3. Количество обращений, поступивших от юр. лиц, госорганов, органов м. с., ИП, комм. орг., общ. объел и др., из них: | 4 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора;* | 0 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 4 |
| 3.1. Касались разъяснения законодательства РФ в области ПД | 0 |
| 3.1.1. Разъяснено | 0 |
| 3.1.2. Находится на рассмотрении | 0 |
| 3.1.3. Переадресовано по подведомственности в другие органы | 0 |
| 3.2. Обращения, содержащие доводы о нарушениях законодательства РФ в области ПД | 4 |
| 3.2.1. Находятся на рассмотрении | 0 |
| 3.2.2. Информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения | 2 |
| 3.2.3. Информация о нарушениях в области персональных подтвердилась, из них на действия: | 2 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 0 |
| *банков и кредитных организаций;* | 0 |
| *коллекторских агентств;* | 0 |
| *операторов связи;* | 0 |
| *интернет-сайтов;* | 0 |
| *социальных сетей;* | 0 |
| *ЖКХ;* | 1 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 1 |
| 3.2.4. Принятые меры: |  |
| 3.2.4.1. Проведено внеплановых проверок (документарные/выездные), из них: | 0 |
| выдано предписаний об устранении нарушений закона, сведения об исполнении выданных предписаний; | 0 |
| составлено протоколов об административных правонарушениях, с указанием конкретных статей КоАП РФ, результаты рассмотрения судом материалов дела об административном правонарушении; | 0 |
| направлено требований оператору об уточн., блокир. или унич. недостоверных или полученных незаконным путем ПД, из них операторами добровольно устранены выявленные нарушения; | 0 |
| 3.2.4.2. Направлено материалов в органы прокуратуры, из них: | 2 |
| возбуждено административное производство по ст. 13.11 КоАП РФ; | 0 |
| внесено представлений; | 0 |
| выдано предупреждений; | 0 |
| отказано в возбуждении адм. производства в связи с: | 2 |
| *а) отсутствием состава административного правонарушения;* | 2 |
| *б) истечением срока;* | 0 |
| *в) иные основания;* | 0 |
| информация не представлена. | 0 |
| 3.2.4.3. Направлено материалов в правоохранительные органы, из них: | 0 |
| возбуждено административное производство по ст. 13.14 КоАП РФ; | 0 |
| отказано в возбуждении административного производства в связи с: | 0 |
| *а) отсутствием состава административного правонарушения;* | 0 |
| *б) истечением срока;* | 0 |
| *в) иные основания;* | 0 |
| информация не представлена. | 0 |
| 3.2.4.4. Направлено материалов в суд, из них: | 0 |
| 3.2.4.4. Направлено материалов в суд, из них: | 0 |
| принято решений об удовлетворении требований Роскомнадзора; | 0 |
| принято решение об отказе в удовлетворении требований Роскомнадзора; | 0 |
| находятся на рассмотрении в суде. | 0 |

Сведения о фактической нагрузке приведены в таблице:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | **Средняя нагрузка на сотрудника** | 1 квартал 2013 | 2 квартал 2013 | 3 квартал 2013 | 4 квартал 2013 | **2013** | 1 квартал 2014 | 2 квартал 2014 | 3 квартал 2014 | 4 квартал 2014 | **2014** |
| 1 | общее количество мероприятий (документов) | 65 | 46 | 53 | 50 | **214** | 81 | 106 | 155 | 164 | **506** |
| 2 | трудоемкость на одно мероприятие (чел./час.) | 20 | 20 | 20 | 20 | **20** | 20 | 20 | 20 | 20 | **20** |
| 3 | общие трудозатраты (чел./час.) | 1300 | 920 | 1060 | 1000 | **4280** | 1620 | 2120 | 3100 | 3280 | **10120** |
| 4 | фактическое количество сотрудников (чел.) | 2 | 2 | 2 | 2 | **2** | 2 | 2 | 2 | 2 | **2** |
| 5 | средняя нагрузка на сотрудника (чел./час) | 650 | 460 | 530 | 500 | **2140** | 810 | 1060 | 1550 | 1640 | **5060** |

Все поступившие обращения были рассмотрены в установленные законодательством Российской Федерации сроки. Заявителям своевременно были направлены ответы на обращения.

В 2014 году увеличилось количество обращений, содержащих информацию о нарушении кредитными организациями и коллекторскими агентствами законодательства в области обработки персональных данных. В большинстве случаев информация о нарушениях не находит подтверждения.