Отчет по обращениям, поступившим в Управление Роскомнадзора по Ростовской области

(за период с 01.01.2015 по 31.12.2015)

| **№ п/п** | **Наименование показателя** | **Количество** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **1800** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 1800 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказная бандероль | 2 |
| 2.2 | Заказное письмо | 221 |
| 2.3 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 76 |
| 2.4 | Нарочным | 38 |
| 2.5 | Официальный сайт | 1002 |
| 2.6 | Прием | 31 |
| 2.7 | Простое письмо | 164 |
| 2.8 | СЭД | 105 |
| 2.9 | Устное обращение | 3 |
| 2.10 | Факс | 31 |
| 2.11 | Фельдсвязь | 5 |
| 2.12 | Электронная почта | 122 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 1800 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 195 |
|  | Благодарности | 5 |
| 3.3 | Возврат государственной пошлины | 1 |
| 3.4 | Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 166 |
|  | Вопросы правового характера | 1 |
| 3.5 | Досыл документов по запросу | 9 |
|  | Жалобы граждан на организацию работы ТУ или ФГУПов, в т.ч. при организации внутренней деятельности | 1 |
| 3.6 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 12 |
| 3.7 | Информационные технологии | 69 |
| 3.8 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 68 |
|  | Регистрация доменных имен и другие вопросы информационных технологий | 1 |
| 3.9 | Ограничение доступа к сайтам | 25 |
| 3.10 | Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 2 |
| 3.11 | Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 9 |
| 3.12 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 12 |
| 3.13 | Требования о разблокировке сайтов | 2 |
| 3.14 | Персональные данные | 736 |
| 3.15 | Вопросы защиты персональных данных | 706 |
| 3.16 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 8 |
| 3.17 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 22 |
| 3.18 | Связь | 718 |
| 3.19 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 125 |
| 3.20 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 102 |
| 3.21 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 14 |
| 3.22 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 6 |
| 3.23 | Вопросы качества оказания услуг связи | 177 |
| 3.24 | Вопросы предоставления услуг связи | 151 |
| 3.25 | Жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон | 26 |
|  | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
|  | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 3 |
| 3.26 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 12 |
|  | Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 6 |
|  | Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 1 |
|  | Функционирование сети связи (несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной, шум, треск, неразборчивость речи, пропадание слогов и слов при переговорах, невозможность дозвона по отдельным направлениям и т.д.) | 3 |
| 3.27 | 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) | 5 |
| 3.28 | Другие вопросы в сфере связи | 289 |
| 3.29 | СМИ | 57 |
| 3.30 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 21 |
| 3.31 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 26 |
|  | Разъяснение вопросов по включению в Реестр блогеров и организаторов | 1 |
| 3.32 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 9 |
| **4** | **Переслано, всего** | **525** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | Администрация города Таганрога Муниципальное образование "Город Таганрог" | 1 |
| 4.2 | Азовская межрайонная прокуратура | 1 |
| 4.3 | Аппарат полномочного представителя президента Российской Федерации в Южном федерально округе | 8 |
| 4.4 | Аппарат Уполномоченного по правам человека в Ростовской области | 1 |
| 4.5 | ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РФ (Банк России)  | 24 |
| 4.6 | Белокалитвенская городская прокуратура | 3 |
| 4.7 | Генеральная прокуратура Российской Федерации Управление в Южном федеральном округе | 1 |
| 4.8 | Генеральная прокуратура РФ Управление в Южном федеральном округе | 1 |
| 4.9 | Государственная жилищная инспекция Ростовской области | 3 |
| 4.10 | Инспекция государственного жилищного надзора Волгоградской области | 1 |
| 4.11 | Миллеровская межрайонная прокуратура | 6 |
| 4.12 | Министерство информационных технологий и связи Ростовской области | 8 |
| 4.13 | МРУ Росфинмониторинга по ЮФО | 1 |
| 4.14 | Прокуратура Аксайского района | 8 |
| 4.15 | Прокуратура Волгоградской области Центрального района | 1 |
| 4.16 | Прокуратура Волгодонского района | 1 |
| 4.17 | Прокуратура Ворошиловского района г. Ростова-на-Дону | 2 |
| 4.18 | Прокуратура г. Батайска | 1 |
| 4.19 | Прокуратура г. Новочеркасска | 11 |
| 4.20 | Прокуратура г. Ростова-на-Дону | 3 |
| 4.21 | Прокуратура г. Таганрога | 19 |
| 4.22 | Прокуратура Железнодорожного района г. Ростова-на-Дону | 3 |
| 4.23 | Прокуратура Каменского района | 1 |
| 4.24 | Прокуратура Кировского района г. Ростова-на-Дону | 25 |
| 4.25 | Прокуратура Ленинского района г. Ростова-на-Дону | 18 |
| 4.26 | Прокуратура Мясниковского района | 1 |
| 4.27 | Прокуратура Неклиновского района | 2 |
| 4.28 | Прокуратура Октябрьского района г. Ростова-на-Дону | 26 |
| 4.29 | Прокуратура Первомайского района г. Ростова-на-Дону | 5 |
| 4.30 | Прокуратура Пролетарского района г. Ростова-на-Дону | 12 |
| 4.31 | Прокуратура Ростовской области | 58 |
| 4.32 | Прокуратура Советского района г. Ростова-на-Дону | 15 |
| 4.33 | Прокуратура Чертковского района | 1 |
| 4.34 | Прокуратуры Целинского района | 1 |
| 4.35 | Региональная служба по надзору и контролю в сфере образования Ростовской области | 1 |
| 4.36 | Ростовская областная коллегия адвокатов | 2 |
| 4.37 | Ростовская транспортная прокуратура | 1 |
| 4.38 | ТО Росздравнадзора по Ростовской области | 2 |
| 4.39 | Управление МВД России по г. Ростову-на-Дону ОТДЕЛ ПОЛИЦИИ № 8 | 1 |
| 4.40 | Управление Роскомнадзора по Владимирской области  | 2 |
| 4.41 | Управление Роскомнадзора по Липецкой области  | 1 |
| 4.42 | Управление Роскомнадзора по Мурманской области  | 2 |
| 4.43 | Управление Роскомнадзора по Приволжскому федеральному округу | 1 |
| 4.44 | Управление Роскомнадзора по Рязанской области  | 1 |
| 4.45 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 9 |
| 4.46 | Управление Роскомнадзора по Южному федеральному округу | 12 |
| 4.47 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Санкт-Петербургу | 1 |
| 4.48 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Ростовской области | 8 |
| 4.49 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области | 133 |
| 4.50 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 75 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **1763** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 170 |
| 5.2 | Не поддержан | 597 |
| 5.3 | Разъяснено | 649 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 171 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 67 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 28 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 71 |
| 5.8 | Принято к сведению | 1 |
| 5.9 | Не указано | 9 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **37** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **6** |

Сравнительные данные по количеству рассмотренных обращений приведены на диаграмме:

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 2014 года** | **На конец отчетного периода****2015 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 | 177 | 267 |
| 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) | 19,7 | 29,6 |

**В сфере связи**

| **№ п/п** | **Показатель** | **На конец****отчетного периода 2014 года** | **На конец отчетного периода****2015 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 | 788 | 775 |
| 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) | 37,5 | 36,9 |

Основные причины обращений граждан:

- недостаточные знания гражданами действующего законодательства в области связи;

- некомпетентность представителей операторов, взаимодействующих с пользователями услуг связи, по разъяснению их прав и обязанностей в соответствии с требованиями нормативных правовых актов.

- нарушение операторами связи требований нормативных правовых актов в области связи и условий договоров.

Для решения проблем, порождающих обращения граждан, проводится разъяснительная работа как в письменных ответах на обращения, так и при непосредственном разбирательстве по существу запросов на местах при проведении внеплановых мероприятий по контролю в отношении операторов почтовой связи, к которым предъявляются претензии заявителями.

**В сфере защиты персональных данных**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатель** | **На конец****отчетного периода 2014 года** | **На конец отчетного периода****2015 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 | 506 | 758 |
| 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) | 168,7 | 252,7 |

Информация по результатам рассмотрения обращений по вопросам обработки персональных данных Управлением Роскомнадзора по Ростовской области в 2015 году представлена в нижеследующей таблице, а также в приложении № 3 к настоящему отчету.

| **Показатель (для каждой сферы деятельности)** | **2015 г.** |
| --- | --- |
|
|
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 758 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 755 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 29 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 726 |
| 1.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД, из них: | 41 |
| 1.1.1. разъяснено | 41 |
| 1.1.2. находится на рассмотрении | 0 |
| 1.1.3. переадресовано по подведомственности в другие органы | 0 |
| 1.2. *Обращения* **(жалобы**), содержащие доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, неограниченного круга лиц, поступившие на (разбить по категориям операторов): | 714 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 3 |
| *банков и кредитных организаций;* | 388 |
| *коллекторских агентств;* | 59 |
| *операторов связи;* | 14 |
| *интернет-сайтов;* | 87 |
| *социальных сетей;* | 5 |
| *ЖКХ;* | 34 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 124 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 16 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 643 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 55 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 0 |
| *банков и кредитных организаций;* | 22 |
| *коллекторских агентств;* | 1 |
| *операторов связи;* | 2 |
| *интернет-сайтов;* | 5 |
| *социальных сетей;* | 0 |
| *ЖКХ;* | 8 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 17 |
| 1.3. Обращения (жалобы) граждан, касающиеся **обжалования действий ТО** | 0 |
| *подтвердились* | 0 |
| *не подтвердились* | 0 |
| 1.4. Обращения (жалобы) граждан по факту проявления **коррупции** | 0 |
| *подтвердились* | 0 |
| *не подтвердились* | 0 |
| 1.5. **Принятые меры**: | 55 |
| 1.5.1. 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* | 4 |
| 1.5.2. **Направлено** материалов **в органы прокуратуры**, из них: | 49\* |
| возбуждено административное производство по ст. 13.11 КоАП РФ; | 13 |
| внесено представлений; | 13 |
| выдано предупреждений; | 0 |
| отказано в возбуждении административного производства в связи с: | 13 |
| *а) отсутствием состава административного правонарушения;* | 10 |
| *б) истечением срока;* | 3 |
| *в) иные основания;* | 0 |
| информация не представлена. | 13 |
| 1.5.3. **Направлено** материалов **в суд,** из них: | 2 |
| принято решений об удовлетворении требований Роскомнадзора; | 1 |
| принято решение об отказе в удовлетворении требований Роскомнадзора; | 0 |
| находятся на рассмотрении в суде. | 1 |
| **2.** **Количество обращений**, поступивших **от юр. лиц, госоргано**в, органов м. с., ИП, комм. орг., общ. объед. и др., из них: | 3 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора;* | 0 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 3 |
| 2.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД | 1 |
| 2.1.1. Разъяснено | 1 |
| 2.1.2. Находится на рассмотрении | 0 |
| 2.1.3. Переадресовано по подведомственности в другие органы | 0 |
| 2.2. Обращения, содержащие доводы о нарушениях законодательства РФ в области ПД поступившие на (разбить по категориям операторов): | 2 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 0 |
| *банков и кредитных организаций;* | 1 |
| *коллекторских агентств;* | 0 |
| *операторов связи;* | 0 |
| *интернет-сайтов;* | 0 |
| *социальных сетей;* | 0 |
| *ЖКХ;* | 0 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 1 |
| 2.2.1. Находятся на рассмотрении | 0 |
| 2.2.2. Информация о нарушениях в области персональных данных **не нашла своего подтверждения** | 2 |
| 2.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 0 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 0 |
| *банков и кредитных организаций;* | 0 |
| *коллекторских агентств;* | 0 |
| *операторов связи;* | 0 |
| *интернет-сайтов;* | 0 |
| *социальных сетей;* | 0 |
| *ЖКХ;* | 0 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 0 |
| 2.3. Обращения **юр. лиц** и др., касающиеся обжалования **действий ТО** | 0 |
| *подтвердились* | 0 |
| *не подтвердились* | 0 |
| 2.4.Обращения юр. лиц и др. по факту проявления **коррупции** | 0 |
| *подтвердились* | 0 |
| *не подтвердились* | 0 |
| **2.5. Принятые меры:** | 0 |
| 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 уточн., блокир. или унич. недостоверных или полученных незаконным путем ПД, из них операторами добровольно устранены выявленные нарушения; | 0 |
| 2.5.2. Направлено материалов в **органы прокуратуры**, из них: | 0 |
| возбуждено административное производство по ст. 13.11 КоАП РФ; | 0 |
| внесено представлений; | 0 |
| выдано предупреждений; | 0 |
| отказано в возбуждении адм. производства в связи с: | 0 |
| *а) отсутствием состава административного правонарушения;* | 0 |
| *б) истечением срока;* | 0 |
| *в) иные основания;* | 0 |
| информация не представлена. | 0 |
| 2.5.3. **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 |
| 3.Жалобы на предоставление государственной услуги "**Ведение реестра** операторов, осуществляющих обработку персональных данных" и результаты рассмотрения жалоб | 0 |
| 3.1. Внесение сведений в реестр | 0 |
| *подтвердились* | 0 |
| *не подтвердились* | 0 |
| 3.2. Изменение сведений в реестре | 0 |
| *подтвердились* | 0 |
| *не подтвердились* | 0 |
| 3.3. Исключение сведений из реестра | 0 |
| *подтвердились* | 0 |
| *не подтвердились* | 0 |
| 3.4. Предоставление выписки из реестра | 0 |
| *подтвердились* | 0 |
| *не подтвердились* | 0 |
|  |  |

*Примечание:* \* в 1 случае материалы в органы прокуратуры не направлялись, так как срок привлечения к административной ответственности истек. Причиной, приведшей к истечению срока давности, явилось позднее обращение заявителя с жалобой.

Сведения о фактической нагрузке приведены в таблице:

| № пп | **Средняя нагрузка на сотрудника** | 1 квартал 2014 | 2 квартал 2014 | 3 квартал 2014 | 4 квартал 2014 | **2014** | 1 квартал 2015 | 2 квартал 2015 | 3 квартал 2015 | 4 квартал 2015 | **2015** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | общее количество мероприятий (документов) | 81 | 106 | 155 | 164 | **506** | 148 | 182 | 187 | 241 | **758** |
| 2 | трудоемкость на одно мероприятие (чел./час.) | 20 | 20 | 20 | 20 | **20** | 20 | 20 | 20 | 20 | **20** |
| 3 | общие трудозатраты (чел./час.) | 1620 | 2120 | 3100 | 3280 | **10120** | 2960 | 3640 | 3740 | 4820 | **15160** |
| 4 | фактическое количество сотрудников (чел.) | 2 | 2 | 2 | 2 | **2** | 3 | 4 | 3 | 4 | **4** |
| 5 | средняя нагрузка на сотрудника (чел./час) | 810 | 1060 | 1550 | 1640 | **5060** | 987 | 910 | 1247 | 1205 | **3790** |

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