Отчет по обращениям, поступившим в Управление Роскомнадзора по Ростовской области

(за период с 01.01.2016 по 31.03.2016)

| **№ п/п** | **Наименование показателя** | **Количество** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **500** |
|  | из них: |  |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 500 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказная бандероль |  |
| 2.2 | Заказное письмо | 31 |
| 2.3 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 21 |
| 2.4 | Нарочным | 7 |
| 2.5 | Официальный сайт | 251 |
| 2.6 | Прием | 10 |
| 2.7 | Простое письмо | 92 |
| 2.8 | СЭД | 43 |
| 2.9 | Устное обращение | 1 |
| 2.10 | Факс | 7 |
| 2.11 | Фельдсвязь | 2 |
| 2.12 | Электронная почта | 33 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 500 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 51 |
| 3.3 | Благодарности | 1 |
| 3.4 | Вопросы не относящие к деятельности Роскомнадзора | 43 |
| 3.5 | Вопросы правового характера | 2 |
| 3.6 | Досыл документов по запросу | 2 |
| 3.7 | Получение информации по ранее поданным обращениям/документам | 1 |
| 3.8 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 2 |
| 3.9 | Интернет и информационные технологии | 15 |
| 3.10 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 10 |
| 3.11 | Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 2 |
| 3.12 | Требования о разблокировке сайтов | 3 |
| 3.13 | Персональные данные | 240 |
| 3.14 | Досыл документов по запросу | 10 |
| 3.15 | Вопросы защиты персональных данных | 218 |
| 3.16 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 5 |
| 3.17 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 7 |
| 3.18 | Связь | 184 |
| 3.19 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 33 |
| 3.20 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 15 |
| 3.21 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 1 |
| 3.22 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| 3.23 | Вопросы качества оказания услуг связи | 79 |
| 3.24 | Вопросы предоставления услуг связи | 50 |
| 3.25 | Жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон | 29 |
| 3.26 | Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 1 |
| 3.27 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 18 |
| 3.28 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 4 |
| 3.29 | Предоставление контент-услуг без предупреждения о размере оплаты, списания денежных средств за непредоставленные контент-услуг (предложения получить различного рода занимательные голосовые контент-услуги и услуги с игровых и развлекательных сайтов мобильного Интернета, без предупреждения о размере оплаты) | 3 |
| 3.30 | 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 |
| 3.31 | Досыл документов по запросу | 5 |
| 3.32 | Другие вопросы в сфере связи | 49 |
| 3.33 | СМИ | 10 |
| 3.34 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 3 |
| 3.35 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 5 |
| 3.36 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 2 |
| **4** | **Переслано, всего** | **175** |
|  | из них: |  |
| 4.1 | Аппарат полномочного представителя президента Российской Федерации в Южном федерально округе | 1 |
| 4.2 | Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания РФ Управление организационного обеспечения | 1 |
| 4.3 | ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РФ (Банк России) | 2 |
| 4.4 | Государственная жилищная инспекция Ростовской области | 2 |
| 4.5 | Министерство информационных технологий и связи Ростовской области | 3 |
| 4.6 | Министерство юстиции России по Ростовской области | 1 |
| 4.7 | Прокуратура г. Волгодонска | 3 |
| 4.8 | Прокуратура г. Ростова-на-Дону | 1 |
| 4.9 | Прокуратура г. Таганрога | 3 |
| 4.10 | Прокуратура Железнодорожного района г. Ростова-на-Дону | 1 |
| 4.11 | Прокуратура Кировского района г. Ростова-на-Дону | 3 |
| 4.12 | Прокуратура Ленинского района г. Ростова-на-Дону | 1 |
| 4.13 | Прокуратура Октябрьского района г. Ростова-на-Дону | 7 |
| 4.14 | Прокуратура Октябрьского района п. Каменоломни | 1 |
| 4.15 | Прокуратура Пролетарского района г. Ростова-на-Дону | 4 |
| 4.16 | Прокуратура Ростовской области | 55 |
| 4.17 | Прокуратура Советского района г. Ростова-на-Дону | 5 |
| 4.18 | СУ СК России по Ростовской области Советский межрайонный следственный отдел | 1 |
| 4.19 | Управление Роскомнадзора по Брянской области | 1 |
| 4.20 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 1 |
| 4.21 | Управление Федеральной антимонопольной службы по Ростовской области | 3 |
| 4.22 | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ростовской области | 34 |
| 4.23 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 40 |
| 4.24 | ФКУ ИК-2 ГУФСИН России по Ростовской области | 1 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **402** |
|  | из них: |  |
| 5.1 | Поддержан | 23 |
| 5.2 | Не поддержан | 150 |
| 5.3 | Разъяснено | 177 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 28 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 4 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 11 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 6 |
| 5.8 | Не указано | 3 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **98** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **0** |

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 2015 года** | **На конец отчетного периода**  **2016 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 | 59 | 61 |
| 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) | 8,4 | 6,1 |

**В сфере связи**

| **№ п/п** | **Показатель** | **На конец**  **отчетного периода 2015 года** | **На конец отчетного периода**  **2016 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 | 175 | 190 |
| 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) | 8,3 | 9,0 |

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 2015 года** | **На конец отчетного периода**  **2016 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 | 758 | 249 |
| 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) | 252,7 | 62,3 |

Информация по результатам рассмотрения обращений по вопросам обработки персональных данных Управлением Роскомнадзора по Ростовской области в 1 квартале 2016 года представлена в нижеследующей таблице, а также в приложении № 3 к настоящему отчету.

| **Показатель (для каждой сферы деятельности)** | **1 квартал 2016 г.** |
| --- | --- |
|
|
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 249 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 248 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 19 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 229 |
| 1.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД, из них: | 11 |
| 1.1.1. разъяснено | 11 |
| 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): | 237 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 4 |
| *банков и кредитных организаций;* | 149 |
| *коллекторских агентств;* | 14 |
| *операторов связи;* | 8 |
| *интернет-сайтов;* | 37 |
| *социальных сетей;* | 0 |
| *ЖКХ;* | 7 |
| *СМИ;* | 1 |
| *иных.* | 17 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 65 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 162 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 10 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 0 |
| *банков и кредитных организаций;* | 3 |
| *коллекторских агентств;* | 1 |
| *операторов связи;* | 0 |
| *интернет-сайтов;* | 4 |
| *социальных сетей;* | 0 |
| *ЖКХ;* | 0 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 2 |
| 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**: | 0 |
| 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* | 0 |
| 1.5.2. **Направлено** материалов **в органы прокуратуры**, из них: | 9 |
| возбуждено административное производство по ст. 13.11 КоАП РФ; | 0 |
| внесено представлений; | 0 |
| выдано предупреждений; | 0 |
| отказано в возбуждении административного производства в связи с: | 1 |
| *а) отсутствием состава административного правонарушения;* | 1 |
| *б) истечением срока;* | 0 |
| *в) иные основания;* | 0 |
| информация не представлена. | 8 |
| 1.5.3. **Направлено** материалов **в суд,** из них: | 1 |
| принято решений об удовлетворении требований Роскомнадзора; | 0 |
| 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: | 1 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора;* | 0 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 1 |
| 2.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД | 0 |
| 2.1.1. Разъяснено | 0 |
| 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): | 1 |
| *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.* | 0 |
| 2.2.1. Находятся на рассмотрении | 1 |
| 2.2.2. Информация о нарушениях в области персональных данных **не нашла своего подтверждения** | 0 |
| 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 2015 | 2 квартал 2015 | 3 квартал 2015 | 4 квартал 2015 | **2015** | 1 квартал 2016 | 2 квартал 2016 | 3 квартал 2016 | 4 квартал 2016 | **2016** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | общее количество мероприятий (документов) | 148 | 182 | 187 | 241 | **758** | 249 |  |  |  | 249 |
| 2 | трудоемкость на одно мероприятие (чел./час.) | 20 | 20 | 20 | 20 | **20** | 20 |  |  |  | 20 |
| 3 | общие трудозатраты (чел./час.) | 2960 | 3640 | 3740 | 4820 | **15160** | 4980 |  |  |  | 4980 |
| 4 | фактическое количество сотрудников (чел.) | 3 | 4 | 3 | 4 | **4** | 4 |  |  |  | 4 |
| 5 | средняя нагрузка на сотрудника (чел./час) | 987 | 910 | 1247 | 1205 | **3790** | 1245 |  |  |  | 1245 |

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