Отчет по обращениям, поступившим в Управление Роскомнадзора по Ростовской области

(за период с 01.01.2017 по 31.03.2017)

| **№ п/п** | **Наименование показателя** | **Количество** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **Поступило обращений, всего** | **562** |
|   | из них: |   |
| 1.1 | обращения по основной деятельности | 562 |
| **2** | **Тип доставки:** |  |
| 2.1 | Заказная бандероль | 2 |
| 2.2 | Заказное письмо | 59 |
| 2.3 | Заказное письмо с уведомлением о вручении | 5 |
| 2.4 | Курьер | 8 |
| 2.5 | Нарочным | 16 |
| 2.6 | Официальный сайт | 266 |
| 2.7 | Простое письмо | 88 |
| 2.8 | СЭД | 48 |
| 2.9 | Факс | 1 |
| 2.10 | Фельдсвязь | 2 |
| 2.11 | Электронная почта | 67 |
| **3** | **Тематика поступивших обращений:** |  |
| 3.1 | Обращения граждан по основной деятельности | 562 |
| 3.2 | Вопросы административного характера | 27 |
| 3.3 | Вопросы не относящиеся к деятельности Роскомнадзора | 19 |
| 3.4 | Вопросы правового характера | 1 |
| 3.5 | Отзыв обращения, заявления, жалобы | 7 |
| 3.6 | Интернет и информационные технологии | 55 |
| 3.7 | Вопросы организации деятельности сайтов (другие нарушения в социальных сетях, игровых серверах, сайтах и т.д.) | 55 |
| 3.8 | Персональные данные | 197 |
| 3.9 | Досыл документов по запросу | 1 |
| 3.10 | Вопросы защиты персональных данных | 182 |
| 3.11 | Вопросы по реестру операторов, обрабатывающих персональные данные | 1 |
| 3.12 | Разъяснение вопросов по применению 152-ФЗ | 13 |
| 3.13 | Связь | 261 |
| 3.14 | Вопросы по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений | 110 |
| 3.15 | Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 3 |
| 3.16 | Вопросы эксплуатации оборудования связи | 3 |
| 3.17 | Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 1 |
| 3.18 | Вопросы качества оказания услуг связи | 37 |
| 3.19 | Вопросы предоставления услуг связи | 31 |
| 3.20 | Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 6 |
| 3.21 | Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 3 |
| 3.22 | Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 2 |
| 3.23 | 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) | 1 |
| 3.24 | Обжалование в ТО ранее данных ответов | 2 |
| 3.25 | Досыл документов по запросу | 6 |
| 3.26 | Другие вопросы в сфере связи | 99 |
| 3.27 | СМИ | 22 |
| 3.28 | Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 6 |
| 3.29 | Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 16 |
| **4** | **Переслано, всего** | **193** |
|   | из них: |   |
| 4.1 | АППП РФ в ЮФО | 1 |
| 4.2 | АППП в ЮФО | 1 |
| 4.3 | Администрация г.Ростова-на-Дону Деппартамент координации строительства и перспективного развития | 1 |
| 4.4 | Азовская межрайонная прокуратура | 2 |
| 4.5 | Аппарат Правительства Российской Федерации (Аппарат Правительства РФ) | 2 |
| 4.6 | Банк России в Сибирском Федеральном округе | 1 |
| 4.7 | Енисейское управление Роскомнадзора | 2 |
| 4.8 | Красносулинская городская прокуратура | 1 |
| 4.9 | Л.В. Ирхиной Управление по надзору за исполнением федерального законодательства Прокуратура РО | 2 |
| 4.10 | Мининформсвязь Ростовской области | 4 |
| 4.11 | Министерство связи и массовых коммуникаций РФ | 2 |
| 4.12 | Министерство связи и массовых коммуникаций РФ | 1 |
| 4.13 | Министерство связи и массовых коммуникаций Российской Федерации (Минкомсвязь России) | 1 |
| 4.14 | Прократура по РО | 1 |
| 4.15 | Прокуратура по РО | 24 |
| 4.16 | Прокуратура Аксайского района Ростовской области | 3 |
| 4.17 | Прокуратура Железнодорожного района г.Ростиова-на-Дону | 3 |
| 4.18 | Прокуратура Железнодорожного района г.Ростова-на-Дону | 4 |
| 4.19 | Прокуратура Кировского района Ростов на Дону | 1 |
| 4.20 | Прокуратура Кировского района г. Ростова-на-Дону | 3 |
| 4.21 | Прокуратура Октябрьского района г. Ростова-на-Дону | 11 |
| 4.22 | Прокуратура Первомайского района г. Ростова-на-Дону | 2 |
| 4.23 | Прокуратура Пролетарского района г. Ростова-на-Дону | 3 |
| 4.24 | Прокуратура РО | 1 |
| 4.25 | Прокуратура Советского района | 1 |
| 4.26 | Прокуратура Советского района г.Ростова-на-Дону | 2 |
| 4.27 | Прокуратура г. Таганрога | 1 |
| 4.28 | Прокуратура г. Новошахтинска | 1 |
| 4.29 | Прокуратура г. Шахты РО | 1 |
| 4.30 | Прокуратура г.Батайск | 1 |
| 4.31 | Прокуратура г.Таганрог | 1 |
| 4.32 | Прокуратура по РО | 25 |
| 4.33 | Роспотребнадзор по Ростовской области | 2 |
| 4.34 | ТУ Роспотребнадзор по РО | 5 |
| 4.35 | Тер.орган Росздравнадзора по РО | 4 |
| 4.36 | Уполномоченный по правам ребенка в Ростовской области | 1 |
| 4.37 | Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 5 |
| 4.38 | Управление Роскомнадзора по Карачаево-Черкесской Республике  | 1 |
| 4.39 | Управление Роскомнадзора по Сибирскому федеральному округу | 14 |
| 4.40 | Управление Роскомнадзора по Центральному федеральному округу | 2 |
| 4.41 | Управление Роскомнадзора по Южному федеральному округу | 1 |
| 4.42 | Управление Роспотребнадзор по Ростовской области | 15 |
| 4.43 | Управление Роспотребнадзора по РО | 3 |
| 4.44 | Управление Роспотребнадзора по Ростовской области | 2 |
| 4.45 | Управление Федеральной антимонопольной службы по РО | 5 |
| 4.46 | Управление фед.антимонопольной службы по РО | 1 |
| 4.47 | ФКУ ИК-14 ГУФСИН России по Ростовской области | 4 |
| 4.48 | ЦЕНТРАЛЬНЫЙ БАНК РФ ( Банк России) Управление Службы по защите прав потребителей финансовых услуг и миноритарных акционеров в Южном федеральном округе | 1 |
| 4.49 | Центральный аппарат Роскомнадзора | 27 |
| 4.50 | Южная транспортная прокуратура Ростовская транспортная прокуратура | 1 |
| **5** | **Количество исполненных обращений** | **448** |
|   | из них: |   |
| 5.1 | Поддержан | 35 |
| 5.2 | Не поддержан | 168 |
| 5.3 | Разъяснено | 180 |
| 5.4 | Переслано по принадлежности | 19 |
| 5.5 | Направлено в ТО | 11 |
| 5.6 | Направлено в ЦА | 20 |
| 5.7 | Обращение отозвано гражданином | 13 |
| 5.8 | Принято к сведению | 1 |
| **6** | **Количество обращений на рассмотрении** | **115** |
| **7** | **Количество обращений с истекшим сроком исполнения** | **0** |
| **8** | **Повторно** | **0** |
| **9** | **Количество обращений, перенаправленных с нарушением срока** | **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****2016 года** | **На конец отчетного периода****2017 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 | 61 | 38 |
| 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) | 6,1 | 4,2 |

**В сфере связи**

| **№ п/п** | **Показатель** | **На конец отчетного периода****2016 года** | **На конец отчетного периода****2017 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 | 190 | 273 |
| 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) | 9,0 | 1,6 |

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 2016 года** | **На конец отчетного периода****2017 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 | 249 | 198 |
| 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) | 62,3 | 66 |

Информация по результатам рассмотрения обращений по вопросам обработки персональных данных Управлением Роскомнадзора по Ростовской области в 1 квартале 2017 года представлена в нижеследующей таблице, а также в приложении № 2 к настоящему отчету.

| **Показатель (для каждой сферы деятельности)** | **1 квартал 2017 г.** |
| --- | --- |
|
|
| **Общее количество** **обращений**, поступивших от граждан, юр. лиц, госорганов, органов м.с., ИП, комм. орг., общест. объед. и др. | 198 |
| **1.** Количество обращений, поступивших от **физических лиц**, из них: | 197 |
| *поступили из ЦА Роскомнадзора* | 14 |
| *поступили непосредственно в ТУ Роскомнадзора* | 183 |
| 1.1. Касались **разъяснения законодательства** РФ в области ПД, из них: | 17 |
| 1.1.1. разъяснено | 16 |
| 1.1.2. находится на рассмотрении | 1 |
| 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): | 180 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 4 |
| *банков и кредитных организаций;* | 84 |
| *коллекторских агентств;* | 14 |
| *операторов связи;* | 4 |
| *интернет-сайтов;* | 24 |
| *социальных сетей;* | 0 |
| *ЖКХ;* | 20 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 30 |
| 1.2.1. Находятся на рассмотрении | 43 |
| 1.2.2. Информация о нарушениях в области ПД **не нашла своего подтверждения** | 130 |
| 1.2.3. Информация о нарушениях в области персональных **подтвердилась**, из них на действия: | 7 |
| *государственных и муниципальных органов;* | 1 |
| *банков и кредитных организаций;* | 1 |
| *коллекторских агентств;* | 0 |
| *операторов связи;* | 0 |
| *интернет-сайтов;* | 1 |
| *социальных сетей;* | 0 |
| *ЖКХ;* | 0 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 4 |
| 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**: | 7 |
| 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: | 7 |
| возбуждено административное производство по ст. 13.11 КоАП РФ; | 0 |
| внесено представлений; | 0 |
| выдано предупреждений; | 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. | 7 |
| 1.5.3. **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 |
| **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;* | 1 |
| *банков и кредитных организаций;* | 0 |
| *коллекторских агентств;* | 0 |
| *операторов связи;* | 0 |
| *интернет-сайтов;* | 0 |
| *социальных сетей;* | 0 |
| *ЖКХ;* | 0 |
| *СМИ;* | 0 |
| *иных.* | 0 |
| 2.2.1. Находятся на рассмотрении | 0 |
| 2.2.2. Информация о нарушениях в области персональных данных **не нашла своего подтверждения** | 1 |
| 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 |

Сведения о фактической нагрузке приведены в таблице:

| № пп | **Средняя нагрузка на сотрудника** | 1 квартал 2016 | 2 квартал 2016 | 3 квартал 2016 | 4 квартал 2016 | **2016** | 1 квартал 2017 | 2 квартал 2017 | 3 квартал 2017 | 4 квартал 2017 | **2017** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | общее количество мероприятий (документов) | 249 | 275 | 251 | 231 | 1006 | 198 |  |  |  | 198 |
| 2 | трудоемкость на одно мероприятие (чел./час.) | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 15 |  |  |  | 15 |
| 3 | общие трудозатраты (чел./час.) | 4980 | 5500 | 5020 | 4620 | 20120 | 2970 |  |  |  | 2970 |
| 4 | фактическое количество сотрудников (чел.) | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |  |  |  | 3 |
| 5 | средняя нагрузка на сотрудника (чел./час) | 1245 | 1375 | 1255 | 1155 | 5030 | 990 |  |  |  | 990 |

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