**Отчёт об осуществлении приема граждан**

**и обеспечении своевременного и полного рассмотрения устных**

**и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок за период с 01.01.2014 по 30.09.2014**

Управление Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу осуществляет прием граждан и обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок на основании п. 8.8. Положения об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Уральскому федеральному округу, утвержденного Приказом Роскомнадзора от 29.12.2012 №1480.

Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации».

Количество объектов, в отношении которых исполняется полномочие (устные и письменные обращения граждан) – по мере поступления.

За 9 месяцев 2014 года в адрес Управления поступило 1115 обращений граждан и организаций.

Сравнительные характеристики объемов поступивших обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **9 мес. 2013 года** | **9 мес.** **2014 года** | **3 кв.** **2014 года** |
| Устные и письменные обращения граждан | 849 | 1115 | 367 |

Нарушения сотрудниками административных процедур и требований нормативных правовых актов, указаний руководства Роскомнадзора при выполнении полномочия отсутствуют.

При этом 856 (76,77%) обращений 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 них поступили:

- из Роскомнадзора - 38 (3,4%) обращений;

- из Администрации Президента Российской Федерации, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (в том числе ТУ Роскомнадзора), а также органов государственной власти и местного самоуправления – 67 (6,%) обращений;

- из органов прокуратуры – 47 (4,21%)обращений.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что

- 539 (48%) обращения относятся к работе в сфере связи;

- 318 (29%) обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 166 (15%) обращения относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 41 (4%)обращений относятся к сфере информационные технологии;

- 47 (4%)относятся к сфере административных обращений.

Из числа поступивших 1115 обращений в отчётном периоде рассмотрено 1026 (92,01%) обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – 116 (10,4%);

- не поддержаны – 103 (9,24%);

- разъяснено – 624 (55,96%);

- отозваны гражданами – 3 (0,27%);

- перенаправлено по принадлежности – 152 (13,63%);

- перенаправлено в ТО – 3 (0,27%);

- направлено в Роскомнадзор – 6 (0,53%);

- принято к сведению – 3 (0,27%);

- находятся на рассмотрении – 89 (7,98%).

Обращения, в том числе, перенаправляются по принадлежности в ГУВД по Свердловской области (в отношении противоправных действий в информационно-телекоммуникационных сетях, включая сеть «Интернет», мошеннических действий, связанных с незаконным использованием сетей связи, распространения порнографии и информации экстремистского содержания на Интернет-сайтах), в Федеральную антимонопольную службу России (в отношении рекламы в СМИ), другие федеральные органы исполнительной власти.

**Результаты исполнения полномочия в сфере связи**

Сохраняется стабильно высокий уровень числа поступающих в Управление обращений по вопросам оказания услуг связи.

Сведения о тематиках **539** обращений **в сфере связи**, поступивших в адрес Управления в отчётном периоде 2014 года, приведены в таблице.

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематика** | **Кол-во** |
| Вопросы по пересылке, доставке и розыске почтовых отправлений | 90 |
| Вопросы организации работы почтовых отделений и их сотрудников | 25 |
| Вопросы эксплуатации оборудования связи | 152 |
| Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 45 |
| Вопросы качества оказания услуг связи | 92 |
| Вопросы предоставления услуг связи | 58 |
| Жалобы на операторов: Вымпелком (Билайн), МТС, Мегафон | 34 |
| Непричастность абонента к договору, по которому ему выставляется счет на оплату услуг | 9 |
| Несогласие абонентов с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) | 10 |
| Оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) | 3 |
| Отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) | 8 |
| Ошибочные действия абонента при пополнении баланса с использованием платежных систем | 1 |
| 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 |
| 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.) | 2 |
| 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) | 20 |
| Другие вопросы в сфере связи | 115 |

Анализ поступивших в адрес Управления обращений показывает, что имевшиеся ранее проблемы по надлежащему исполнению операторами связи взятых на себя обязательств по договорам на оказание услуг связи в настоящее время не разрешены.

Однако, в силу требований действующего законодательства Российской Федерации (отсутствие полномочий на проведение внеплановых мероприятий по надзору (контролю) на основании обращений граждан – потребителей услуг связи, права которых нарушены), Управление указанную категорию обращений направляет по подведомственности в территориальные органы Роспотребнадзора для рассмотрения по существу в пределах имеющейся компетенции.

**Результаты исполнения полномочия**

**в сфере массовых коммуникаций**

За 9 месяцев 2014 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 166 обращений в области массовых коммуникаций (в 3 квартале 2014 года - 66).

|  |  |
| --- | --- |
| **Тематика** | **Кол-во** |
| Ограничение доступа к сайтам | 50 |
|  \* Сообщения о нарушении положений 187-ФЗ (распространение аудио и видео с нарушением авторских прав) | 3 |
|  \* Сообщения о нарушении положений 398-ФЗ (экстремизм) | 23 |
|  \* Сообщения о нарушении положений 436-ФЗ (порнография, наркотики, суицид, пропаганда нетрадиционных сексуальных отношений) | 20 |
|  \* Сообщения о нарушениях положений 97-ФЗ (жалобы на блогеров) | 4 |
| СМИ | 116 |
|  \* Вопросы организации деятельности редакций СМИ | 15 |
|  \* Вопросы по содержанию материалов, публикуемых в СМИ, в т.ч. телевизионных передач | 61 |
|  \* Разъяснение вопросов по разрешительной деятельности и лицензированию | 40 |

Типичные вопросы, которые поднимают граждане в своих обращениях:

1. Ограничение доступа к электронным ресурсам, распространяемым в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», содержащим информацию с признаками экстремистской деятельности, сведений о местах приобретения наркотических средств.

2. Распространение редакциями СМИ сведений, не соответствующих действительности, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию граждан и юридических лиц.

Отмечается тенденция увеличения количества обращений о распространении недостоверной информации на электронных ресурсах, не являющихся средствами массовой информации.

3. Запросы о предоставлении сведений из Единого общероссийского реестра средств массовой информации.

4. Обращения, содержащие информацию о предполагаемых нарушениях действующего законодательства в части указания в выходных данных недостоверной информации о тиражах периодических печатных изданий.

**Результаты исполнения полномочия**

**в сфере персональных данных и информационных технологий**

За 9 месяцев 2014 года в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 359 обращений (в 3 квартале 2014 года - 139).

Общее количество поступивших в 3 квартале обращений составляет 139, из них:

физических лиц – 138;

юридических лиц – 1;

должностных лиц – 0;

индивидуальных предпринимателей – 0,

общественных организаций – 0.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 69 обращений, из них:

физических лиц – 66;

юридических лиц – 1;

должностных лиц – 2;

индивидуальных предпринимателей– 0,

общественных организаций – 0.

Таким образом, количество поступивших в отчетный период обращений увеличилось на 101,6 %.

Такое увеличение показателей обусловлено тем, что в отчетный период в адрес Управления от физических лиц поступило 138 обращений, из которых 75 от недобросовестных заемщиков на соответствие деятельности кредитных организаций и коллекторских агентств требованиям законодательства РФ в области персональных данных.

По результатам рассмотрения таких обращений в большинстве случаев сведения о нарушении обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных не нашли своего подтверждения.

По результатам рассмотрения обращений Управлением установлено, что 131 обращение содержит доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц и 9 обращений касаются разъяснения действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных. 1 обращение Управлением Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу перенаправлено в Управление Роскомнадзора по Курганской области для рассмотрения по существу.

В отчетный период 142 обращения содержат доводы о нарушениях обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных следующими категориями операторов:

банками и кредитными организациями – 56;

коллекторскими агентствами – 31;

операторами связи – 10;

владельцами интернет – сайтов – 16;

физическими лицами – 0;

организациями ЖКХ – 14;

СМИ – 1;

Иных операторов – 14.

Таким образом, большая часть поступивших в отчетный период обращений содержит сведения о нарушении кредитными организациями и коллекторскими агентствами обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных.

По результатам рассмотрения обращений информация о нарушениях в области персональных данных не нашла своего подтверждения в 136 случаях. Данный показатель обусловлен поступлением в адрес Управления ряда аналогичных обращений на деятельность операторов по передаче персональных данных заявителей третьим лицам без соответствующего согласия, в ходе рассмотрения которых операторами представлены документы, подтверждающие получение согласия заявителей на передачу их персональных данных третьим лицам.

Информация о нарушениях в области персональных данных подтвердилась в 4 случаях.

Количество направленных в прокуратуру материалов по результатам рассмотренных обращений составляет – 4:

возбуждено административное производство – 2;

внесено представление – 2;

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

– ч. 3 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» поручение иному лицу осуществлять обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных;

– ст. 7 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» операторы и иные лица, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом;

– ч. 1 ст. 18.1 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» непринятие оператором мер, необходимых и достаточных для выполнения обязанностей, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

В отчетный период Управлением в адрес операторов направлено 3 требования о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления представлена информация об исполнении 3 требований.

Срок рассмотрения 11обращений истекает в 4 квартале 2014 года.