**Отчёт**

**Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу**

**по обращениям граждан за IV квартал и за 2016 год**

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. 9.10 Положения об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Уральскому федеральному округу, утвержденного Приказом Роскомнадзора от 25.01.2016 № 51.

Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации; Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации» и Инструкцией по работе с обращениями граждан, объединений граждан и юридических лиц Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций и её территориальных органов (далее - Инструкция), утвержденной приказом Роскомнадзора от 10.02.2015 № 13.

Объемы исполнения полномочия

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатель** | **2015 год** | **2016 год** | **4 кв. 2016г.** |
| Устные и письменные обращения граждан | **1998** | **2401** | **588** |

Средняя нагрузка на сотрудника (по поступившим обращениям).

| **Объемы** | | **Нагрузка на одного сотрудника** | | **Отклонение в %** | **Разница** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **2015 г.** | **2016 г.** | **2015 г.** | **2016 г.** |
| **1998** | **2401** | **32,58** | **66,7** | **26,9** | **14,1** |

Средняя нагрузка на сотрудника значительно увеличилась в сравнении с аналогичным периодом 2015 года за счет роста количества обращений, особенно в сфере защиты персональных данных.

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

В отчетном периоде 2016 года в адрес Управления поступило **588/2401** обращений граждан и организаций (здесь и далее приведены значения за 4 квартал / за 2016 год).

При этом 433/1582 обращений от общего количества поступили в Управление в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), официальный Интернет–портал Роскомнадзора (Управления) и по электронной почте.

Из Роскомнадзора поступило – 14/211 обращений.

Из Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе, территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (в том числе ТУ Роскомнадзора), а также органов государственной власти и местного самоуправления поступило – 71/411 обращения.

Из органов прокуратуры поступило – 52/191 обращения.

Сравнительный анализ поступивших в Управление обращений граждан показывает, что:

**-** 265/1271 (45,06%/52,94%)– обращений относятся к сфере защиты персональных данных;

- 197/632 (33,5%/26,32%) – обращение относится к работе в сфере связи;

**-** 35/157 (5,95%/6,54%) – обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

**-** 70/284 (11,9%/11,83%) – Интернет и информационные технологии;

**-** 21/57 (3,57%/2,37%) - административные обращения.

Из числа поступивших 588/2401 обращений в отчётном периоде рассмотрено 550/2363 обращений. По результатам рассмотрения обращений граждан в Управлении вынесены решения:

- поддержаны – 63/247;

- не поддержаны – 99/652;

- разъяснено – 296/1074;

- отозвано гражданами – 4/7;

- перенаправлено по принадлежности – 74/307;

- перенаправлено в ТО – 7/39;

- направлено в Роскомнадзор –5/28;

- принято к сведению – 1/8;

- переписка прекращена – 1/1

- находятся на рассмотрении – 38/38.

Обращения, 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 персональных данных и ИТ.**

Количество объектов (заявителей), в отношении которых исполняется полномочие – 1271, из них в 4 квартале – 265.

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия – 3.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатель (для каждой сферы деятельности)** | **На конец отчетного периода прошлого года** | **На конец отчетного периода текущего года** | **Отклонение в %** |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 | 0 |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации, по которым к сотрудникам, осуществляющим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 | 0 |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 834 (253) | 1271 (265) | 52,4 (4,7) |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходящихся 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) | 278 (84,3) | 423,7 (88,3) | 52,4 (4,7) |

В отчетный период прослеживается увеличение нагрузки на одного сотрудника на 4,7 %, что обусловлено увеличением количества поступивших в отчетный период обращений.

Общее количество поступивших в 4 квартале 2016 года обращений составляет 265, из них поступило от:

физических лиц – 259;

юридических лиц – 6.

В аналогичный отчетный период прошлого года в адрес Управления поступило 253 обращения, из них:

физических лиц – 249;

юридических лиц – 4.

В отчетный период в адрес Управления от физических лиц поступило 245 обращений о возможном нарушении кредитными организациями, коллекторскими агентствами, организациями, оказывающими услуги в сфере ЖКХ, прав субъектов персональных данных. По результатам рассмотрения таких обращений, в большинстве случаев, сведения о нарушении обязательных требований действующего законодательства РФ в области персональных данных не находят своего подтверждения.

В 4 квартале 2016 года в адрес Управления поступило 6 обращений от юридических лиц, в том числе: 1 – о нарушении действующего законодательства РФ в области персональных данных, 5 – о разъяснении законодательства РФ.

По результатам рассмотрения обращений Управлением установлено, что 1204 (245) обращения содержат доводы о нарушениях прав и законных интересов граждан или информацию о нарушениях прав третьих лиц, 32 (11) обращения касаются разъяснения действующего законодательства РФ в области персональных данных и 12(3) обращений касаются обжалования действий Управления.

1204 (245) обращения содержат доводы о нарушениях обязательных требований действующего законодательства Российской Федерации в области персональных данных следующими категориями операторов:

государственными и муниципальными органами – 6(3);

банками и кредитными организациями – 580(130);

коллекторскими агентствами – 141(24);

операторами связи – 27(5);

владельцами интернет-сайтов – 93(29);

социальными сетями – 9(3);

организациями ЖКХ – 304(41);

СМИ – 9(3);

иными операторами – 35(7).

Таким образом, большая часть поступивших в отчетный период обращений содержит сведения о нарушении кредитными организациями, организациями ЖКХ, коллекторскими агентствами и владельцами интернет-сайтов 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 1047 (193) случаях. Это обусловлено поступлением ряда аналогичных обращений на деятельность операторов, осуществляющим обработку персональных данных заявителей при отсутствии правовых оснований такой обработки. В рамках рассмотрения указанных обращений в адрес Управления операторами представлены сведения и документы, подтверждающие наличие правовых оснований обработки персональных данных заявителей, в связи с чем были приняты решения об отсутствии признаков нарушения законодательства в области персональных данных.

Информация о нарушениях подтвердилась в 139 (34) случаях.

Количество направленных в прокуратуру материалов по результатам рассмотренных обращений составляет 58 (15), по результатам рассмотрения которых:

возбуждено административное производство – 41 (9);

внесено представлений – 11 (2);

отказано в возбуждении административного производства в связи с истечением срока давности, внесено представление – 2 (0);

находятся на рассмотрении – 4(4).

В ходе рассмотрения обращений граждан в адрес операторов направлено 75 (17) требований о блокировании или уничтожении недостоверных или полученных незаконным путем персональных данных заявителей. На сегодняшний день в адрес Управления предоставлена информация об исполнении 75 (17) требований.

В отчетный период, реализуя полномочия, предусмотренные п.5 ч.3 ст.23 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» Управлением в суд направлено 4 (2) исковых заявления, из них:

2 (1) в защиту прав субъектов персональных данных;

2 (1) в защиту прав неопределенного круга лиц.

Указанные исковые заявления находятся на рассмотрении.

В связи с непредставлением информации по запросу Управления, направленного в адрес оператора в рамках рассмотрения обращений, составлено 2 (0) протокола по ст. 19.7 КоАП РФ.

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

– ч.1 ст.6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (обработка персональных данных в случаях, непредусмотренных Федеральным законом «О персональных данных»);

– 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.7 ст.14 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (нарушение установленного законом права субъекта персональных данных на получение информации, касающейся обработки его персональных данных);

- чч.1-3 ст.21 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (неисполнение оператором обязательств по устранению нарушений, допущенных при обработке персональных данных, а также по уточнению, блокированию и уничтожению персональных данных).

Срок рассмотрения 18 обращений истекает в 1 квартале 2017 года.

**Результаты исполнения полномочия в сфере связи** приведены в таблице.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатель (для каждой сферы деятельности)** | **На конец отчетного периода прошлого года** | **На конец отчетного периода текущего года** | **Отклонение в %** |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 | 0 |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации, по которым к сотрудникам, осуществляющим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 | 0 |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 624 | 635 | 2 |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходящихся 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) | 20,13 | 22,68 | 12,67 |

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия – 28. Рост нагрузки связан как с уменьшением количества сотрудников, исполняющих полномочие, так и незначительным ростом поступивших обращений.

В отчетный период 2016 года поступило 197/632 обращений, содержащих вопросы:

1) по пересылке, доставке и розыску почтовых отправлений – 76/165;

2) организации работы почтовых отделений и их сотрудников – 18/73;

3) эксплуатации оборудования связи – 9/31;

4) разъяснение вопросов разрешительной деятельности и лицензирования – 1/9;

5) качества оказания услуг связи – 60/216, в том числе:

а) предоставления услуг связи – 58/183;

б) жалобы на операторов: ВымпелКом (Билайн), МТС, Мегафон – 2/33, в том числе:

- несогласие с суммой выставленного счета (несогласие с указанным в счете объемом и видами услуг) – 1/21;

- оказание дополнительных платных услуг без согласия абонента (подключение без согласия абонента услуг мобильный Интернет и т.д.) – 1/8;

- отсутствие связи (перерывы в связи, отсутствие покрытия и т.д.) –0/4;

6) 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) – 5/16;

7) другие вопросы в сфере связи – 28/122.

Во всех случаях, по результатам рассмотрения поступивших в адрес Управления обращений, заявителям в установленные законом сроки направлены письменные ответы.

За 2016 году в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу поступило 157 обращений граждан в **области массовых коммуникаций** и 53 обращения юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления в области массовых коммуникаций, из них в 4 квартале – 35 обращений граждан и 13 обращений юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления, из которых на конец отчетного периода рассмотрено 28 обращений граждан и 12 обращений юридических лиц, государственных органов, органов местного самоуправления.

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия – 5.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатель (для каждой сферы деятельности)** | **На конец отчетного периода прошлого года** | **На конец отчетного периода текущего года** | **Отклонение в %** |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 | 0 |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации, по которым к сотрудникам, осуществляющим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 | 0 |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 221 | 210 | -5 |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходящихся 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) | 36,83 | 42 | 14,03 |

Типичные вопросы, которые поднимают граждане в своих обращениях:

1. Наибольшее количество поступивших в адрес Управления Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу обращений касались распространения редакционных материалов и (или) комментариев читателей, содержащих признаки злоупотребления свободой массовой информации. С целью всестороннего рассмотрения обращений Управлением направляются соответствующие запросы на проведение экспертизы и подтверждения факта распространения информации, являющейся злоупотреблением СМИ. При подтверждении Управлением принимаются соответствующие меры реагирования. В случае выявления информации, распространение которой является злоупотреблением свободой массовой информации в комментариях читателей Управлением направляются обращения о редактировании/удалении указанных комментариев.
2. Обращения граждан касаются также вопросов по лицензированию деятельности в сфере ТРВ; одно обращение содержало информацию о нарушении, а именно: осуществление деятельности без лицензии.

В ходе рассмотрения обращений граждан по вопросам, связанным с осуществлением лицензионной деятельности в сфере телевизионного и радиовещания заявителям были даны разъяснения. Информация об осуществлении деятельности без лицензии подтвердилась; Управлением были составлены протоколы в отношении юридического и должностного лиц.

3. В адрес Управления поступают жалобы, содержащие сведения о возможных нарушениях порядка объявления выходных данных средств массовой информации, а также неисполнение обязанности по своевременному уведомлению регистрирующего органа об изменении адреса редакции, максимального объема, а также периодичности выхода в свет.

По данной категории Управлением Роскомнадзора по Уральскому федеральному округу проводятся внеплановые мероприятия по контролю, в случае подтверждения нарушений, составляются протоколы об административных правонарушениях, виновные лица привлекаются к административной ответственности.

4. Поступает информация о распространении редакциями СМИ сведений, не соответствующих действительности, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию граждан и юридических лиц.

В адрес обратившихся лиц направляются разъяснения порядка опровержения недостоверный сведений, а также использования права на ответ или реплику в соответствии с нормами Закона Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации», права на обращение с иском в суд в порядке ст. 152 Гражданского кодекса Российской Федерации.

5. В наименьшей степени в отчетном периоде поступали обращения, в которых заявителями ставились вопросы порядка регистрации/перерегистрации СМИ, а также порядка приостановления и прекращения деятельности СМИ.