**Отчет об итогах работы с обращениями граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов по Енисейскому управлению Роскомнадзора за 2014 год**

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия – 48.

Объемы и результаты выполнения мероприятий по исполнению полномочия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | 2013 год |  2014 год |
| Количество поступивших обращений граждан | 615 | 927 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 560 | 883 |
| Количество рассмотренных обращений граждан с нарушением требований законодательства | 1 | 0 |
| Количество проверок, связанных с исполнением полномочия |  69 | 59 |

Средняя нагрузка на сотрудника - 18,40 обращений за 2014 год.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | На конец 2013 года | На конец 2014 года |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации, по которым к сотрудникам, осуществлявшим подготовку ответов на обращения, применены меры дисциплинарного, административного наказания (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 |
| Количество рассмотренных обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 560 | 883 |
| 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) | 11,67 | 18,40 |

 Наиболее распространенные вопросы, с которыми обращаются граждане в своих заявлениях в отчетный период, отмечены вопросы неудовлетворительного качества предоставления услуг подвижной радиотелефонной связи;нарушения порядка перенесения абонентского номера от оператора-донора к оператору-реципиенту; качество услуг доступа к информационным услугам (невозможность дозвона по отдельным направлениям, несоответствие скорости мобильного Интернета заявленной; несоблюдение сроков доставки почтовых отправлений и другие).

По прежнему, остаются актуальными обращения граждан по вопросам  соблюдения законодательства в области персональных данных, как то: несоблюдение конфиденциальности персональных данных в сфере услуг ЖКХ, требования о прекращении обработки персональных данных граждан коллекторскими агентствами и кредитными учреждениями, и другие.

За отчетный период в Енисейское управление Роскомнадзора поступило 927 обращений от граждан. Из общего количества учтенных обращений наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений: с официального сайта Роскомнадзора - 468 обращений, по электронной почте – 136 обращений, почтовой связью - 275. Не пользуется популярностью среди граждан отправление заявлений через Портал государственных услуг (1), по факсу (1), нарочным (0). В отчетном квартале продолжали поступать устные обращения граждан на прямые телефонные линии. Количество одноразовых обращений не представляется возможным учесть, в течение рабочего времени специалисты проводят консультации и дают устные разъяснения всем обращающимся на поступающие телефонные звонки. В Управлении за отчетный 2014 год принято 46 заявлений от граждан при личном посещении. Повторно учтено 29 обращений в связи с использованием и обработкой персональных данных заявителей, несогласие с полученным ранее ответом, с переадресацией их заявлений другим уполномоченным органам.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает:

- 54,2 % обращений относятся к сфере связи;

- 5,8 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 40,0 % обращений касаются защиты персональных данных.

В отчетном периоде перенаправлено 127 обращений для ответа заявителям по принадлежности. На основании обращений граждан проведено 59 внеплановых проверки. В 36 случаях обращений факты нарушений прав и законных интересов граждан подтвердились. Меры приняты, обжалованных решений нет. Заявителям направлено 883 письменных ответа в установленные законодательством Российской Федерации сроки, без нарушений.