Отчет об итогах работы с обращениями граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов по Енисейскому управлению Роскомнадзора за 3 квартал 2014 года

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

Объемы и результаты выполнения мероприятий по исполнению полномочия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | 3 квартал 2013 года | 3 квартал 2014 года |
| Количество поступивших обращений граждан |  124 | 251 |
| Количество рассмотренных обращений граждан |  144 | 202 |
| Количество рассмотренных обращений граждан с нарушением требований законодательства |  1 | 0 |
| Количество проверок, связанных с исполнением полномочия |  29 | 14 |
| Количество мероприятий систематического наблюдения, связанных с исполнением полномочия | 0 | 0 |

Средняя нагрузка на сотрудника – 5,23 обращений в отчетный период (за 9 месяцев т.г.-14,25).

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

Предложения по повышению эффективности исполнения полномочия отсутствуют.

Проблемы при исполнении полномочия в отчетном периоде не выявлены.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | На конец 3 квартала 2013 года | На конец 3 квартала 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 обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 124 | 251 |
| 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) | 2,58 | 5,23 |

 Наиболее распространенные вопросы, с которыми обращаются граждане в своих заявлениях в отчетный период, отмечены вопросы неудовлетворительного качества предоставления услуг подвижной радиотелефонной связи; 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 251 обращение от граждан. Из общего количества учтенных обращений наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений: с официального сайта Роскомнадзора - 114 обращений, по электронной почте - 29 обращений, почтовой связью - 96. Не пользуется популярностью среди граждан отправление заявлений через Портал государственных услуг (0), по факсу (0), нарочным (0). В отчетном квартале активизировались устные обращения граждан на прямые телефонные линии. Количество одноразовых обращений не представляется возможным учесть, в течении рабочего времени специалисты проводят консультации и дают устные разъяснения всем обращающимся на поступающие телефонные звонки. В Управлении с начала текущего года принято 34 заявления от граждан при личном посещении. Повторно за разъяснениями обратились 8 граждан в связи с использованием и обработкой их персональных данных, несогласие с полученным ранее ответом, с переадресацией их заявлений другим уполномоченным органам.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает:

- 56,2 % обращений относятся к сфере связи;

- 4,4 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 39,4 % обращений касаются защиты персональных данных.

В отчетном периоде перенаправлено 33 обращения для ответа заявителям по принадлежности: в адрес Управления Федеральной антимонопольной службы по Красноярскому краю – 5; Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю – 1; ГУ МВД России по Красноярскому краю – 15; Управление Роскомнадзора по Сибирскому федеральному округу-2, Управление Роскомнадзора по Южному федеральному округу-1, Управление ФСКН-1 и др. На основании обращений граждан проведено 14 внеплановых проверок. По фактам, изложенным в обращениях граждан, в 8 случаях факт нарушения их прав и законных интересов подтвердился. Собранные материалы по 5 обращениям направлены в органы прокуратуры для возбуждения дел об административных правонарушениях, и принятия по ним, в случае необходимости, других мер прокурорского реагирования.

Обжалованных решений нет. Заявителям направлено 202 письменных ответа в установленные законодательством Российской Федерации сроки, без нарушений.