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

*в 4 квартале 2013года.*

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

Объемы и результаты выполнения мероприятий по исполнению полномочия

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатель | 4 квартал 2012 года | 4 квартал 2013 года | Всего 2013 год |
| Количество поступивших обращений граждан | 103 | 167 | 606 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 102 | 144 | 552 |
| Количество рассмотренных обращений граждан с нарушением требований законодательства | 0 | 0 | 0 |
| Количество проверок, связанных с исполнением полномочия | 13 | 18 | 66 |
| Количество мероприятий систематического наблюдения, связанных с исполнением полномочия | 0 | 0 | 0 |

Средняя нагрузка на сотрудника – 11,5 обращений в отчетный период.

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 4 квартала 2012 года | На конец 4 квартала 2013 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 | 103 | 167 |
| 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) | 2,15 | 3,48 |

 Основными вопросами, с которыми обращаются граждане в своих заявлениях в отчетный период, являются 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 (соблюдение конфиденциальности персональных данных в сфере услуг ЖКХ, требования о прекращении обработки персональных данных граждан коллекторскими агентствами и кредитными учреждениями) и другие.

В 4 квартале 2013 года в Енисейское управление Роскомнадзора поступило 167 обращений граждан. Из общего количества учтенных обращений наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений, с официального сайта Роскомнадзора - 93 обращения, по электронной почте -23 обращения, по почтовой связи - 43. Не пользуется популярностью среди граждан отправление заявлений по факсу (1), нарочным (7) и устные обращения на прямые телефонные линии. В Управлении в 4 квартале 2013 года принято 7 заявлений от граждан при личном посещении. Повторно за разъяснениями обратились 8 граждан по вопросу использования и обработки их персональных данных, неудовлетворительного качества оказания услуг связи.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает:

- 65,6 % обращений относятся к сфере связи;

- 5,4% обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 27 % обращений касаются защиты персональных данных.

В отчетном периоде перенаправлено 12 обращений для ответа заявителям: в адрес Управления Федеральной антимонопольной службы по Красноярскому краю - 1, в Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю - 3, в ГУ МВД России по Красноярскому краю - 3, в Центральный аппарат РКН - 1, в Управление Роскомнадзора по Тамбовской области - 1, в Управление Роскомнадзора Приволжского ФО - 2.

Отказано в рассмотрении обращений пяти заявителям в связи с не предоставлением ими по дополнительному запросу необходимой информации для проведения проверки.

На основании обращений граждан проведено 18 внеплановых проверок. По фактам, изложенным в обращениях граждан, в 3 случаях факт нарушения их прав и законных интересов подтвердился. Составлено 4 протокола об административном правонарушении, материалы направлены в суд.

Обжалованных решений нет. Заявителям направлено 144 письменных ответа в установленные законодательством Российской Федерации сроки, без нарушений.