***5.20. Сведения об осуществлении приема граждан и обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.***

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

Объемы и результаты выполнения мероприятий по исполнению полномочия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | 2014 год | 2015 год |
| 1 квартал | 1 квартал |
| Количество поступивших обращений граждан | 203 | 246 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 133 | 158 |
| Количество рассмотренных обращений граждан с нарушением требований законодательства | 0 | 0 |
| Количество проверок, связанных с исполнением полномочия | 9 | 12 |

Средняя нагрузка на сотрудника составляет 3,29 обращений за 1 квартал 2015 года, за соответствующий период прошлого года -2,77.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | На конец 1 квартала 2014 года | На конец 1 квартала 2015 года |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований [законодательства](consultantplus://offline/ref=002F0D143B72741238DF0A9AB29F3336071B9E7B70289B817B22F4E1A6EFP8M) Российской Федерации (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований [законодательства](consultantplus://offline/ref=002F0D143B72741238DF0A9AB29F3336071B9E7B70289B817B22F4E1A6EFP8M) 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 | 133 | 158 |
| 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) | 2,77 | 3,29 |

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает:

- 45,1 % обращений относятся к сфере связи;

- 3,3 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 51,6 % обращений касаются защиты персональных данных.

Стоит отметить, что с начала текущего года наибольшее количество жалоб, с которыми обращаются граждане в своих заявлениях, приходится на обращения граждан в сфере персональных данных.

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 246 обращений от граждан. Из общего количества учтенных обращений наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений: с официального сайта Роскомнадзора - 104 обращения, по электронной почте - 41 обращение, почтовой связью - 72. Не пользуется популярностью среди граждан отправление заявлений через Портал государственных услуг (1), по факсу (0), нарочным (0). В отчетном квартале продолжали поступать устные обращения граждан на прямые телефонные линии. Количество обращений не представляется возможным учесть, в течение рабочего времени специалисты проводят консультации и дают устные разъяснения всем обращающимся на поступающие телефонные звонки. В Управлении с начала текущего года принято 28 заявлений от граждан при личном посещении.

В отчетном периоде перенаправлено в другие надзорные органы 27 обращений для ответа заявителям по принадлежности: в адрес Управления Федеральной антимонопольной службы по Красноярскому краю -4; Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю –7; ГУ МВД России по Красноярскому краю –2; Управление Генеральной прокуратуры по Красноярскому краю-5; Управление Роскомнадзора по Сибирскому федеральному округу-1; Управление Роскомнадзора по Тамбовской области-4; Центральный аппарат Роскомнадзора-3.

На основании обращений граждан проведено 12 внеплановых проверок. По фактам, изложенным в обращениях граждан, в одном случае факт нарушения их прав и законных интересов подтвердился. В отношении ЗАО «Енисейтелеком» составлен протокол КоАП РФ по ст.14.1 (3) в связи с нарушением правил оказания услуг телефонной связи, передан в Арбитражный суд.

Обжалованных решений нет. Заявителям направлено 158 письменных ответов в установленные законодательством Российской Федерации сроки, без нарушений.