***Обзор обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушение их прав и законных  интересов в 3квартале 2015 года***

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

Объемы и результаты выполнения мероприятий по исполнению полномочия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель |  2014 год | 2015 год |
| 9 месяцев | 3 квартал | 9 месяцев | 3 квартал |
| Количество поступивших обращений граждан | 684 | 251 | 703 | 211 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 578 | 202 | 653 | 236 |
| Количество рассмотренных обращений граждан с нарушением требований законодательства | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Количество проверок, связанных с исполнением полномочия | 45 | 14 | 36 | 10 |

Средняя нагрузка на сотрудника за 9 месяцев 2015 года составляет- 14,65 обращений, в т.ч за 3 квартал 2015 года –4,40; за соответствующий период прошлого года соответственно –14,25 (5,23) .

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | 3 квартал 2014 года | 3 квартал 2015 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 | 202 | 236 |
| 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) | 4,21 | 4,92 |

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает:

- 52,1 % обращений относятся к сфере связи;

- 0 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 47,9 % обращений касаются защиты персональных данных.

Необходимо отметить, что с начала текущего года из общего количества жалоб, с которыми обращаются граждане в своих заявлениях, половина из них приходится на обращения граждан в сфере персональных данных.

По-прежнему, остаются актуальными обращения граждан по вопросам  соблюдения законодательства в области персональных данных, в основном это требования о прекращении обработки персональных данных граждан коллекторскими агентствами и кредитными учреждениями.

За отчетный период в Енисейское управление Роскомнадзора поступило 211 обращений от граждан. Из общего количества учтенных обращений наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений: с официального сайта Роскомнадзора - 105 обращений, почтовой связью - 66. Не пользуется популярностью среди граждан отправление заявлений через Портал государственных услуг и электронной почтой.

Продолжают 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. Многие вопросы решаются оперативно, в порядке разъяснений, что сокращает письменный поток жалоб и обращений. В Управлении с начала текущего года принято 55 заявлений от граждан при личном посещении.

В отчетном периоде перенаправлено в другие надзорные органы 41 обращение для ответа заявителям по принадлежности. Наибольшее количество заявлений направляется для ответа в адрес Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю. Письма также направлены в ГУ МВД России по Красноярскому краю, Управление Генеральной прокуратуры по Красноярскому краю, Управление Роскомнадзора по Омской области, Управление Роскомнадзора по Тамбовской области, в Центральный аппарат Роскомнадзора и другие государственные и надзорные органы.

На основании обращений граждан проведено 10 внеплановых проверок. По фактам, изложенным в обращениях граждан, в 11 случаях факты нарушения их прав и законных интересов подтвердились. В отношении юридических лиц, чьи факты нарушения подтвердились, начата процедура по привлечению операторов связи к административной ответственности, составлены протоколы КоАП РФ, по 3 жалобам материалы направлены в органы прокуратуры для принятия решения прокурорского реагирования.

Обжалованных решений нет. Заявителям направлено 236 письменных ответов в установленные законодательством Российской Федерации сроки, без нарушений.