***Обзор обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в 1 квартале 2016 года***

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

Объемы и результаты выполнения мероприятий по исполнению полномочия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | 1 квартал 2015 год  | 1 квартал 2016 год  |
| Количество поступивших обращений граждан | 246 | 315 |
| Количество рассмотренных обращений граждан (с учетом поступивших в предыдущем квартале, срок по которым наступил в настоящем отчетном периоде) | 158 | 239 |
| Количество рассмотренных обращений граждан с нарушением требований законодательства | 0 | 0 |

Средняя нагрузка на сотрудника составляет 4,97 обращений за 1 квартал 2016 года, за соответствующий период прошлого года - 3,29.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | На конец 1 квартала 2015 года | На конец 1 квартала 2016 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 | 158 | 239 |
| 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) | 3,29 | 4,97 |

 Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает:

- 36,8 % обращений относятся к сфере связи;

- 8,3 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 48,8 % обращений касаются защиты персональных данных;

- 6,1% другие обращения (вопросы административного, правового характера, вопросы, не относящиеся к деятельности Роскомнадзора, отзывы и досылы недостающей информации и т.д.)

Необходимо отметить, что наибольшее количество жалоб и обращений, 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, из них наиболее типичными являются вопросы несоблюдения 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 315 обращений от граждан. Из общего количества учтенных обращений наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений: с официального сайта Роскомнадзора - 145 обращений; по электронной почте - 14 обращений; почтовой связью (заказным письмом с уведомлением) – 111; по СЭД-23; при личном посещении -11. Не пользуется популярностью среди граждан отправление заявлений через Портал государственных услуг (0), по факсу (2), нарочным (9). В отчетном квартале продолжали поступать устные обращения граждан на прямые телефонные линии. В течение рабочего времени специалисты Управления проводят консультации и дают устные разъяснения всем обращающимся на поступающие телефонные звонки. В Управлении с начала текущего года принято 11 заявлений от граждан при личном посещении.

Согласно графику личного приема граждан по поручению Главы государства в приемной Президента Российской Федерации в Красноярском крае и.о. руководителя Управления 28 января т.г. принята гражданка Гейль Н.В. по вопросу разъяснения порядка предоставления выписки из Реестра операторов, осуществляющих обработку персональных данных. Гражданке предоставлены в ходе личного приема подробные разъяснения порядка получения выписки из Реестра, дана информация о размещении на официальном сайте Управления образца заявления, с которым необходимо обратиться в Управление.

 В результате рассмотрения учтенных обращений за 1 квартал 2016 года поддержано – 12; разъяснено – 185; перенаправлено в другие надзорные органы – 24; направлено для ответа в ЦА - 12; в другие ТО - 4; отозвано гражданином -2; в стадии рассмотрения-57.

Обжалованных решений нет. Заявителям направлено 239 письменных ответов в установленные законодательством Российской Федерации сроки.