

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

**за 2013 год.**

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

Объемы и результаты выполнения мероприятий по исполнению полномочия

Показатель	2012 год	2013 год
Количество поступивших обращений граждан	290	616
Количество рассмотренных обращений граждан	269	561
Количество рассмотренных обращений граждан с нарушением требований законодательства	0	0
Количество проверок, связанных с исполнением полномочия	28	69

Средняя нагрузка на сотрудника – 12,83 обращений в отчетный период.

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

Проблемы при исполнении полномочия в отчетном периоде не выявлены.

Показатель	На конец 2012 года	На конец 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	290	616
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)	6,0	12,83

Наиболее распространенные вопросы, с которыми обращались граждане в своих заявлениях в 2013 году, 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 2013 год в Енисейское управление Роскомнадзора поступило 616 обращений от граждан. Из общего количества учтенных обращений наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений: с официального сайта Роскомнадзора - 326 обращений, по электронной почте - 114 обращений, почтовой связью - 136. Не пользуется популярностью среди граждан отправлением заявлений через Портал государственных услуг (4), по факсу (7), также устные обращения на прямые телефонные линии. В Управлении в 2013 году принято 29 заявлений от граждан при личном посещении. Учтено 24 повторных обращений в связи с использованием и обработкой персональных данных заявителей, несогласие с полученным ранее ответом, с неполучением ответа на первичное обращение.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает:

- 69,4 % обращений относятся к сфере связи;
- 7,5 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;
- 23,1 % обращений касаются защиты персональных данных.

В отчетном периоде перенаправлено 46 обращений для ответа заявителям: в адрес Управления Федеральной антимонопольной службы по Красноярскому краю-12, Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю-14, ГУ МВД России по Красноярскому краю-3, Центральный аппарат РКН-6, Управление Роскомнадзора по Иркутской области-1, Федеральное агентство воздушного транспорта-1, Государственную инспекцию труда в Красноярском крае-2, в Прокуратуру Красноярского края-2, в Управление ФСКН-1, в Службу строительного надзора и жилищного контроля по Красноярскому краю-1, в Управление Роскомнадзора по Тамбовской области-1, в Управление Роскомнадзора по Южному федеральному округу-2.

На основании обращений граждан проведено 69 внеплановых проверок.

По фактам, изложенным в обращениях граждан, в 53 случаях факт нарушения их прав и законных интересов подтвердился, составлен 21 Протокол об административном правонарушении. Выдано 6 предписаний, 1 предупреждение об устранении выявленных нарушений. Собранные материалы по 7 обращениям направлены в Прокуратуру Красноярского края для возбуждения дел об административных правонарушениях, и принятия по ним, в случае необходимости, других мер прокурорского реагирования.

Обжалованных решений нет. Заявителям направлен 561 письменный ответ в установленные законодательством Российской Федерации сроки, без нарушений.