***Отчет об итогах работы с обращениями граждан с жалобами на нарушение их прав и законных интересов***

 ***Енисейского управления Роскомнадзора во 2 квартале 2014 года***

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

Объемы и результаты выполнения мероприятий по исполнению полномочия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | 2013 | 2014 |
|  | 1 полугодие | 2 квартал | 1 полугодие | 2 квартал |
| Количество поступивших обращений граждан | 318 | 193 | 433 |  230 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 266 | 180 | 375 | 241 |
| Количество рассмотренных обращений граждан с нарушением требований законодательства | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Количество проверок, связанных с исполнением полномочия | 20 | 13 | 31 | 22 |
| Количество мероприятий систематического наблюдения, связанных с исполнением полномочия | 0 | 0 | 0 | 0 |

Средняя нагрузка учтенных обращений на сотрудника в отчетный период -9,02, в том числе во 2 квартале -4,79

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 2 квартала 2013 года | На конец 2 квартала 2014 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 | 180 | 241 |
| 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) | 3,75 |  5,02 |

 Наиболее распространенные вопросы, с которыми обращаются граждане в своих заявлениях в отчетный период, отмечены вопросы нарушения порядка перенесения абонентского номера от оператора-донора к оператору-реципиенту; 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 2 квартал в Енисейское управление Роскомнадзора поступило 230 обращений от граждан. Из общего количества учтенных обращений наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений: с официального сайта Роскомнадзора - 129 обращений, по электронной почте - 42 обращения, почтовой связью - 45. Не пользуется популярностью среди граждан отправление заявлений через Портал государственных услуг (1), по факсу (0), нарочным и устные обращения на прямые телефонные линии. В Управлении с начала текущего года принято 13 заявлений от граждан при личном посещении. Повторно за разъяснениями обратились 5 граждан в связи с использованием и обработкой их персональных данных, несогласие с полученным ранее ответом, с неполучением ответа на первичное обращение.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает:

- 50 % обращений относятся к сфере связи;

- 7,0 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 43,0 % обращений касаются защиты персональных данных.

В отчетном периоде перенаправлено 35 обращений для ответа заявителям: в адрес Управления Федеральной антимонопольной службы по Красноярскому краю; в Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю; Центральный аппарат РКН и др.

На основании обращений граждан проведено 22 внеплановые проверки. По фактам, изложенным в обращениях граждан, в 20 случаях факт нарушения их прав и законных интересов подтвердился, составлено 9 Протоколов об административном правонарушении. Собранные материалы по 6 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 направлено 242 письменных ответа в установленные законодательством Российской Федерации сроки, без нарушений.