

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

Енисейского управления Роскомнадзора в 1 квартале 2014года

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

Объемы и результаты выполнения мероприятий по исполнению полномочия

| Показатель | 1 квартал 2013 года | 1 квартал 2014 года |
|--|------------------------|------------------------|
| Количество поступивших обращений граждан | 125 | 204 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 84 | 134 |
| Количество рассмотренных обращений граждан с нарушением требований законодательства | 0 | 0 |
| Количество проверок, связанных с исполнением полномочия | 6 | 9 |
| Количество мероприятий систематического наблюдения, связанных с исполнением полномочия | 0 | 0 |

Средняя нагрузка на сотрудника – 4,25 обращений в отчетный период.

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 1 квартала 2013 года | На конец 1 квартала 2014 года |
|---|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований <u>законодательства</u> Российской Федерации (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0 | 0 |
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований <u>законодательства</u> 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 | 125 | 204 |
| Количество обращений граждан в сфере деятельности, приходящихся на одного сотрудника территориального органа по штату, понимая под таким сотрудником лицо, | 2,60 | 4,25 |

| | | |
|--|--|--|
| которое по должностному регламенту осуществляет контрольно-надзорную и регистрационно-разрешительную деятельность в сфере деятельности (сведения о нагрузке) | | |
|--|--|--|

Наиболее распространенные вопросы, с которыми обращаются граждане в своих заявлениях в отчетный период, 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).

Попрежнему, 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 204 обращения от граждан. Из общего количества учтенных обращений наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений: с официального сайта Роскомнадзора - 94 обращения, по электронной почте - 45 обращений, почтовой связью - 55. Не пользуется популярностью среди граждан направление заявлений через Портал государственных услуг (0), по факсу (1), нарочным (9) и устные обращения на прямые телефонные линии. В Управлении с начала текущего года принято 9 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:

- 57,9 % обращений относятся к сфере связи;
- 8,3 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;
- 33,8 % обращений касаются защиты персональных данных.

В отчетном периоде перенаправлено 16 обращений для ответа заявителям: в адрес Управления Федеральной антимонопольной службы по Красноярскому краю-1, Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю-6, ГУ МВД России по Красноярскому краю-2, Центральный аппарат РКН-4, Управление Роскомнадзора по Иркутской области-1, Федеральное агентство воздушного транспорта-1, Государственную инспекцию труда в Красноярском крае-1.

На основании обращений граждан проведено 9 внеплановых проверок. По фактам, изложенным в обращениях граждан, в 9 случаях факт нарушения их прав и законных интересов подтвердился, составлено 6 Протоколов об административном правонарушении. Собранные материалы по 5 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 134 письменных ответа в установленные законодательством Российской Федерации сроки, без нарушений.