Отчет об итогах работы с обращениями граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов по Енисейскому управлению Роскомнадзора за 4 квартал 2014 года

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

Объемы и результаты выполнения мероприятий по исполнению полномочия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | 2013 год  | 2014 год |
|  | Год | 4 квартал | Год | 4 квартал |
| Количество поступивших обращений граждан | 615 | 173 | 927 | 243 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 560 | 148 | 883 | 283 |
| Количество рассмотренных обращений граждан с нарушением требований законодательства | 1 | 0 |  1 | 0 |
| Количество проверок, связанных с исполнением полномочия | 69 | 19 | 59 | 14 |

Средняя нагрузка на сотрудника - 18,40обращений за 2014 год, в том числе за 4 квартал -5,90.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель | На конец4 квартала 2013 года | На конец4 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 рассмотренных обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 148 | 283 |
| 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) | 3,08 | 5,90 |

 Наиболее распространенные вопросы, с которыми обращаются граждане в своих заявлениях в отчетный период, отмечены вопросы неудовлетворительного качества предоставления услуг подвижной радиотелефонной связи;нарушения порядка перенесения абонентского номера от оператора-донора к оператору-реципиенту; 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 отчетный период в Енисейское управление Роскомнадзора поступило 243 обращения от граждан. Из общего количества учтенных обращений наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений: с официального сайта Роскомнадзора - 131 обращение, по электронной почте - 19 обращений, почтовой связью - 80. Не пользуется популярностью среди граждан отправление заявлений через Портал государственных услуг (0), по факсу (0), нарочным (0). В отчетном квартале продолжали поступатьустные обращения граждан на прямые телефонные линии. Количество одноразовых обращений не представляется возможным учесть, в течении рабочего времени специалисты проводят консультации и дают устные разъяснения всем обращающимся на поступающие телефонные звонки. В Управлении с начала текущего года принято 46 заявлений от граждан при личном посещении. Повторно за разъяснениями обратились 3 гражданина в связи с использованием и обработкой их персональных данных, несогласие с полученным ранее ответом, с переадресацией их заявлений другим уполномоченным органам.

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает:

- 58,0 % обращений относятся к сфере связи;

- 5,8 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 36,2 % обращений касаются защиты персональных данных.

В отчетном периоде перенаправлено 36 обращений для ответа заявителям по принадлежности: в адрес Управления Федеральной антимонопольной службы по Красноярскому краю –85; Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю –16; ГУ МВД России по Красноярскому краю –9; Управление Роскомнадзора по Южному федеральному округу-1;Управление Роскомнадзора по Томскрй области-1; Управление ФСКН-1; Центральный аппарат Роскомнадзора-7 и др. На основании обращений граждан проведено 14 внеплановых проверок. По фактам, изложенным в обращениях граждан, в одном случае факт нарушения их прав и законных интересов подтвердился. В отношении ФГУП «Почта России» составлен протокол КоАП РФ по ст.14.1 (3) в связи с несоблюдением контрольных сроков пересылки письменной корреспонденции.

Обжалованных решений нет. Заявителям направлено 283 письменных ответа в установленные законодательством Российской Федерации сроки, без нарушений.