***Обзор обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушение их прав и законных  интересов в 4 квартале 2015 года***

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

Объемы и результаты выполнения мероприятий по исполнению полномочия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель |  2014 год | 2015 год |
| Год | 4 квартал | Год | 4 квартал |
| Количество поступивших обращений граждан | 927 | 243 | 1030 | 272 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 883 | 305 | 944 | 237 |
| Количество рассмотренных обращений граждан с нарушением требований законодательства | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Количество проверок, связанных с исполнением полномочия | 59 | 14 | 45 | 9 |

Средняя нагрузка на сотрудника за 2015 год составляет- 21,46 обращений, в т.ч за 4 квартал 2015 года – 5,66; за соответствующий период прошлого года соответственно – 19,31 (5,06) .

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Показатель |  4 квартал 2014 года | 4 квартал 2015 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 | 305 | 237 |
| 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) | 6,35 | 4,94 |

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан в 4 квартале 2015 года показывает:

- 40,8 % обращений относятся к сфере связи;

- 5,2 % обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 54,0 % обращений касаются защиты персональных данных.

Необходимо отметить, что за отчетный период из общего количества жалоб, с которыми обращаются граждане в своих заявлениях, большая часть из них приходится на обращения граждан в сфере персональных данных.

По-прежнему, остаются актуальными обращения граждан по вопросам  соблюдения законодательства в области персональных данных, в основном это требования о прекращении обработки персональных данных граждан коллекторскими агентствами и кредитными учреждениями.

За отчетный период в Енисейское управление Роскомнадзора поступило 272 обращения от граждан. Из общего количества учтенных обращений наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений: с официального сайта Роскомнадзора - 199 обращений, почтовой связью - 87. Не пользуется популярностью среди граждан отправление заявлений через Портал государственных услуг и электронной почтой.

Продолжают поступать устные обращения граждан на прямые телефонные линии. Количество обращений не представляется возможным учесть, в течение рабочего времени специалисты проводят консультации и дают устные разъяснения всем обращающимся на поступающие телефонные звонки. Вопросы разъяснительного характера решаются оперативно, в порядке консультаций, что сокращает письменный поток жалоб и обращений. В Управлении с начала отчетного года учтено 81 заявление от граждан при личном посещении.

В отчетном периоде перенаправлено в другие надзорные органы 35 обращений для ответа заявителям по принадлежности. Наибольшее количество заявлений направляется для ответа в адрес Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю. Письма также направлены в ГУ МВД России по Красноярскому краю, ГУ МВД России по Республике Тыва, Управление Генеральной прокуратуры по Красноярскому краю, Управление Роскомнадзора по Тамбовской области, Республики Саха (Якутия), в Центральный аппарат Роскомнадзора и другие государственные и надзорные органы.

На основании обращений граждан проведено 9 внеплановых проверок. По фактам, изложенным в обращениях граждан, в 19 случаях факты нарушения их прав и законных интересов подтвердились. В отношении юридических лиц, чьи факты нарушения подтвердились, начата процедура по привлечению операторов связи к административной ответственности, составлены протоколы об административных правонарушениях, по 5 жалобам материалы направлены в органы прокуратуры для принятия решения прокурорского реагирования.

Обжалованных решений нет. Заявителям направлено 237 письменных ответа в установленные законодательством Российской Федерации сроки.