***Обзор обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей с жалобами на нарушение их прав и законных интересов в 3 квартале 2016 года***

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия – 40.

Объемы и результаты выполнения мероприятий по исполнению полномочия

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **2015 год** | **2016 год** |
| **9 месяцев** | **3 квартал** | **9 месяцев** | **3 квартал** |
| Количество поступивших обращений граждан | 703 | 211 | 783 | 237 |
| Количество рассмотренных обращений граждан | 653 | 236 | 736 | 190 |
| Количество рассмотренных обращений граждан с нарушением требований законодательства | 0 | 0 | 0 | 0 |

Средняя нагрузка на сотрудника за 9 месяцев 2016 года составляет- 19,57 обращений, в том числе за 3 квартал 2016 года - 5,92; за соответствующий период прошлого года соответственно –14,46 (7,54).

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **3 квартал****2015 года** | **3 квартал****2016 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 поступивших обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 211 | 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) | 4,40 | 5,92 |

Сравнительный анализ поступивших обращений граждан показывает:

- 47,64% обращений относятся к сфере связи;

- 41,38% обращений касаются защиты персональных данных;

- 7,79% обращений относятся к сфере массовых коммуникаций;

- 3,19% обращений относятся к вопросам административного характера.

Стоит отметить, что с начала текущего года наибольшее количество жалоб, с которыми обращаются граждане в своих заявлениях, приходится на обращения граждан в сфере связи.

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 237 обращений от граждан. Из общего количества учтенных обращений наибольшее количество писем поступило в форме электронных обращений: с официального сайта Роскомнадзора - 121 обращение, по электронной почте - 13 обращений, почтовой связью - 70. Не пользуется популярностью среди граждан отправление заявлений через Портал государственных услуг (0), по факсу (1).

Продолжают поступать устные обращения граждан непосредственно на городские телефонные номера сотрудников Управления. Количество обращений не представляется возможным учесть, в течение рабочего времени специалисты проводят консультации и дают устные разъяснения всем обращающимся на поступающие телефонные звонки. Многие вопросы решаются положительно, что сокращает письменный поток жалоб и обращений. В Управлении с начала текущего года принято 45 заявлений от граждан при личном посещении.

В отчетном периоде перенаправлено в другие органы 184 обращения для ответа заявителям по принадлежности.

Обжалованных решений нет. Заявителям направлено 736 письменных ответов в установленные законодательством Российской Федерации сроки, без нарушений.