

Отчет об итогах работы с обращениями граждан Управления Роскомнадзора по Курганской области в 2014 году

Управление Роскомнадзора по Курганской области осуществляет прием граждан и обеспечивает своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок на основании пункта 7.8 Положения об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций по Курганской области, утвержденного Приказом Роскомнадзора от 26.12.2012 № 1378.

В 2014 году в адрес Управления Роскомнадзора по Курганской области поступило 200 (плюс 11-дубликаты полученных обращений) обращений граждан и организаций:

- 153 обращения рассмотрены, даны письменные разъяснения заявителям;

- 58 обращений граждан перенаправлено по компетенции для рассмотрения в пределах полномочий;

- 11 обращений- дубликаты ранее рассмотренных или поступивших.

В процентном отношении тематика рассмотренных жалоб распределяется по сферам контроля:

- в сфере связи рассмотрено 97 обращений – 48,5% от общего числа поступивших обращений;

- в сфере защиты прав субъектов персональных данных поступил 90 обращения – 45% от общего числа поступивших обращений;

- в сфере вопросов по содержанию материалов, публикуемых в СМИ поступило 13 обращений, что составляет 6,5 %;

Все обращения граждан рассмотрены в соответствии с установленными законодательством сроками.

Жалоб на принятые по обращениям граждан решениям или на действия в связи с рассмотрением обращений в административном или судебном порядке в адрес Управления не поступало.

Результаты исполнения полномочия в сфере связи

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия – 4.

Объемы и результаты выполнения мероприятий по исполнению полномочия приведены в таблице.

| | | |
|---|--------|-------------------------------|
| Сведения об осуществлении приема граждан и обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по | Объемы | Нагрузка на одного сотрудника |
|---|--------|-------------------------------|

| | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|
| ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок. | 2013 год | 2014 год | 2013 год | 2014 год |
| Рассмотрено обращений | 98 | 97 | 24,5 | 24,25 |

Средняя нагрузка – 24,25 обращения на сотрудника 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.

Имеются следующие проблемы при исполнении полномочия.

В территориальный орган поступают обращения граждан, содержащие информацию о нарушении обязательных требований в сфере связи. Указанная информация в соответствии с действующим законодательством не может являться основанием для проведения внеплановой проверки лица, действия которого обжалуются. Отсутствие возможности провести внеплановую проверку препятствует объективному и всестороннему рассмотрению обращения и приводит к перенаправлению обращений в Роспотребнадзор.

Результаты исполнения полномочия в сфере СМИ

Количество сотрудников, в должностных регламентах которых установлено исполнение полномочия – 2.

Объемы и результаты выполнения мероприятий по исполнению полномочия приведены в таблице.

| | | | | |
|---|-------------------------------|------|------|------|
| Сведения об осуществлении приема граждан и обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок. | Нагрузка на одного сотрудника | | | |
| | 2013 | 2014 | 2013 | 2014 |
| Рассмотрено обращений | 6 | 13 | 3 | 6,5 |

По видам деятельности обращения граждан в сфере СМИ за 2013- 2014 год проанализированы в таблице.

| Вид деятельности | 2013 | 2014 |
|---|------|------|
| О защите детей от информации, приносящей вред здоровью... | 2 | 1 |
| Вопросы, касающиеся порядка лицензирования телерадиовещания и общим вопросам в сфере телерадиовещания | 0 | 2 |
| Вопросы по публикации на сайтах, не являющимися СМИ, информации с признаками порнографии, экстремизма, порочащей честь и достоинство заявителя, другой информацией, а | 3 | 4 |

| | | |
|--|---|---|
| также вопросы блокировки сайтов | | |
| Вопросы по публикации в СМИ, информации, задевающих честь и достоинство гражданина | 0 | 2 |
| О распространении персональных данных в СМИ | 0 | 0 |
| По вопросам регистрации СМИ | 1 | 2 |
| О выходных данных СМИ | 0 | 1 |
| О нарушении авторских прав | 0 | 0 |
| О распространении в СМИ информации, разжигающей межрелигиозную ненависть | 0 | 1 |

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

В целом можно сделать вывод о некотором снижении количества обращений граждан в сфере массовых коммуникаций, что, в свою очередь объясняется:

1. Достаточным объемом информации справочного характера, размещенной на сайте ТО РКН;
2. Оперативным разрешением вопросов, поступающим по телефону

Предложения по повышению эффективности исполнения полномочия: продолжить практику оперативного размещения информации по актуальным вопросам в сфере массовых коммуникаций.

Результаты исполнения полномочия в сфере ПД

Рассмотрением обращений граждан в сфере ПД в Управлении занимаются два государственных инспектора (начальник отдела и главный специалист-эксперт), занимающих должности в отделе по защите прав субъектов персональных данных и надзора в сфере массовых коммуникаций, в должностные обязанности которых входит исполнение полномочий в установленной сфере деятельности.

Всего в 2014 году в отдел по защите прав субъектов персональных данных и надзора в сфере массовых коммуникаций Управления Роскомнадзора по Курганской области поступило **90** жалоб от граждан на нарушения в сфере ПД, рассмотрено **90** обращений граждан в сфере ПД. Из поступивших в Управление 90 жалоб, четыре были перенаправлены из ЦА Роскомнадзора.

Из 90 рассмотренных обращений:

- в **12** (13,3%) случаях нарушения в сфере ПД подтвердились. По данным фактам приняты соответствующие меры;
- в **14** (15,6%) случаях нарушения в сфере ПД не подтвердились;
- в **21** (23,3%) случаях документы о подтверждении факта нарушений заявителями не представлены;
- **34** (37,8%) обращения переадресовано в другие службы по компетенции;
- в **14** (15,6%) случаях разъяснены права заявителя в соответствии с Законом «О персональных данных» и действующим законодательством РФ.

По результатам рассмотрения поступивших за 2014 год обращений по 9 жалобам (10%) материалы переданы в органы Прокуратуры для возбуждения административного производства по ст. 13.11 КоАП РФ.

По данным материалам Прокурором г. Кургана вынесено представление об устранении нарушений.

Рассмотренные обращения граждан можно разбить на обжалование действий:

- операторов связи – 5;
- многофункциональных центров по оказанию гос. услуг – 0;
- банков и кредитных учреждений – 42;
- коллекторских агентств – 2;
- ЖКХ – 1;
- интернет-сайтов – 5;
- СМИ - 0;
- государственных (муниципальных) органов – 1;
- другое – 34.

| Рассмотрение обращений граждан в сфере ПД. | 2013 | 2014 | Отклонение % |
|--|-------------|-------------|---------------------|
| Доля обращений граждан, ответы на которые даны с нарушениями требований законодательства Российской Федерации (в процентах общего числа обращений в сфере деятельности) | 0% | 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% | 0 |

| | | | |
|---|------|----|--------|
| Количество обращений граждан в сфере деятельности в отчетном периоде | 33 | 90 | +172,7 |
| 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) | 16,5 | 45 | +172,7 |